

# RELATÓRIO GERENCIAL



## RESUMO

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



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB**  
**CONTRATO 507/2019**  
**TAREFA R001 – O.S. R030**  
**DEZEMBRO/2021**

**CENTRAL IT GOVERNANÇA  
CORPORATIVA**

+55 61 3030-4000

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



<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINIÇÕES DE SERVIÇOS</b>	<b>3</b>
3.1. Atividades	3
3.2. Locais de atendimento	4
<b>4. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS</b>	<b>5</b>
4.1. Encerramento mensal de chamados	5
4.2. Chamados encerrados – Por situação	6
4.3. Chamados encerrados – Por origem	7
4.4. Chamados encerrados – Por tipo	8
4.5. Quantitativo de ligações recepcionadas pela equipe – <i>Call center</i>	8
4.6. Padrão de atividade do negócio	9
PAN – Atendimento remoto	9
PAN – Atendimento presencial	10
4.7. TOP 10 – Chamados encerrados	11
Incidentes	11
Requisições	12
Unidades	14
4.8. SLA por grupo executor	15
4.9. Retenção de chamados	16
4.10. Percentual de adesão a pesquisa de satisfação	18
<b>5. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO</b>	<b>18</b>
5.1. Procedimentos publicados	19
5.2. Procedimentos em fase de homologação	19
5.3. Procedimentos em fase de atualização	20
5.4. Procedimentos arquivados	21
<b>6. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS</b>	<b>21</b>
<b>7. RESULTADOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	<b>21</b>
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	23
7.4. Requisições encerrados com SLA de até 48 horas úteis	24
7.5. Nível de satisfação	26
7.6. Chamados reabertos	27
7.7. Capturar chamados em até 20 minutos	28
7.8. Controle dos indicadores	30
<b>8. GLOSAS APLICADAS</b>	<b>30</b>

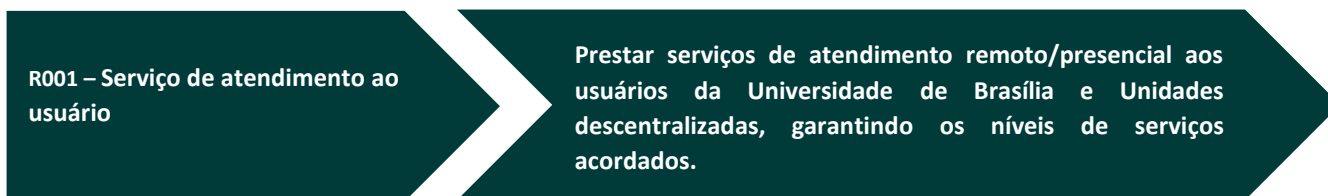
## 1. INTRODUÇÃO

Esse relatório visa fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões. Essa prestação de serviço visa contribuir para a melhoria da governança de TI, bem como a implementação de controles que deverão ser empreendidos para dotar o STI-UnB de práticas de governança de TI tendo como base os padrões internacionais, tais como: ITIL, COBIT, PMBOK e Normas ISO.

## 2. OBJETIVO

Este relatório tem por objetivo evidenciar e documentar a execução de tarefas operacionais, demandadas pelas Ordens de Serviço para o atendimento técnico, envolvendo hardware e software, executadas através do atendimento remoto e atendimento presencial, aos usuários dos serviços da Universidade de Brasília – UnB.

## 3. DEFINIÇÕES DE SERVIÇOS



### 3.1. Atividades

ATIVIDADES	
1	Receber, classificar, registrar, encaminhar e atender Chamados e os encaminhar quando necessário, para o atendimento nos demais níveis e aqueles que requerem atendimento imediato, que não possuem frequência e/ou escopo de execução predefinida; Receber Chamados transferidos dos demais níveis de atendimento e proceder com a resolução; Receber Chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento; Registrar, atualizar, encerrar os Chamados originados por telefone, e-mail ou Sistema Eletrônico de Informação; Realizar abertura e acompanhamento de Chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia; Disponibilizar aos usuários e outras partes interessadas informações sobre a situação dos Chamados.
2	Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato; Efetuar o atendimento receptivo por telefone; Realizar atendimentos receptivos, ativos e proativos obedecendo aos procedimentos em consulta à base de conhecimento e as equipes técnicas de 3º nível.
3	Realizar de forma remota ou presencial atendimento ao usuário; Instalar, desinstalar, remanejar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar sistemas operacionais (Linux, Windows, OSX), drivers, suíte de aplicativos para escritório (Microsoft, Suíte Office Gratuito), aplicativos e sistemas da instituição; Instalar, configurar, mapear equipamentos de TI no Active Directory institucional; Instalar tokens e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais.
4	Realizar sobre equipamentos de TI (desktops e notebooks): a manutenção corretiva e preventiva em hardware, substituição de periféricos e/ou componentes, resolução de falhas de comunicação/funcionamento em periféricos e/ou componentes, efetuar laudos técnicos de inspeção e notificar fiscais do contrato sobre qualquer inconformidade identificada.
5	Realizar configurações de endereçamento IP em equipamento de videoconferência seguido de teste nas dependências da CONTRATANTE.
6	Realizar limpeza de material digital com informações sensíveis da instituição, como desmagnetização, sobrescrita de dados ou destruição completa de mídia.
7	Instalar e configurar projetores multimídia nas dependências da CONTRATANTE.



<b>8</b>	Incrementar e revisar documentação técnica do atendimento de 1º e 2º níveis, para inclusão na base de conhecimento; Atualizar ramais e localidade dos usuários.
<b>9</b>	Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção do ambiente de TI em matéria de hardware, software, serviços e sistemas institucionais; Receber, registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões, elogios e reclamações de usuários sobre serviços e sistemas institucionais; Realizar pesquisa de satisfação.
<b>10</b>	Agendar, controlar e disponibilizar por meio de Chamados o(s) ambiente(s) de videoconferência; Apoiar a solução de videoconferência com a configuração e realização de testes em equipamentos de TI e de videoconferência.
<b>11</b>	Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados; Manter switches devidamente identificados; Habilitar e testar funcionamento de ponto de rede.
<b>12</b>	Verificar nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz: a climatização, funcionamento de condicionadores de ar, estado de higiene dos filtros de ar, mau funcionamento/defeito de equipamentos/aparelhos, iluminação insuficiente, segurança/acesso insuficiente e necessidade de reparos técnicos e estruturais, registrando, encaminhando e acompanhando Chamados para áreas responsáveis; Manter os ambientes de distribuição de rede de dados e voz sempre limpos; Recolher equipamento que esteja em desuso nos ambientes de distribuição de rede de dados e voz; Manter organizado claviculário e cópias das chaves dos ambientes de distribuição de rede de dados e voz.
<b>13</b>	Efetuar a transferência de conhecimento à CONTRATANTE.

Tabela 1

### 3.2. Locais de atendimento

A tabela abaixo lista os locais contemplados pelo atendimento de remoto e presencial prestados pela contratada.

<b>GRUPO DE ATENDIMENTO 1</b>	<b>GRUPO DE ATENDIMENTO 2</b>	<b>GRUPO DE ATENDIMENTO 4</b>	<b>GRUPO DE ATENDIMENTO 5</b>
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	***	***	***
<b>GRUPO DE ATENDIMENTO 3</b>			
<b>ICC SUL</b>	<b>REITORIA / ICC CENTRO</b>		<b>ICC NORTE</b>
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

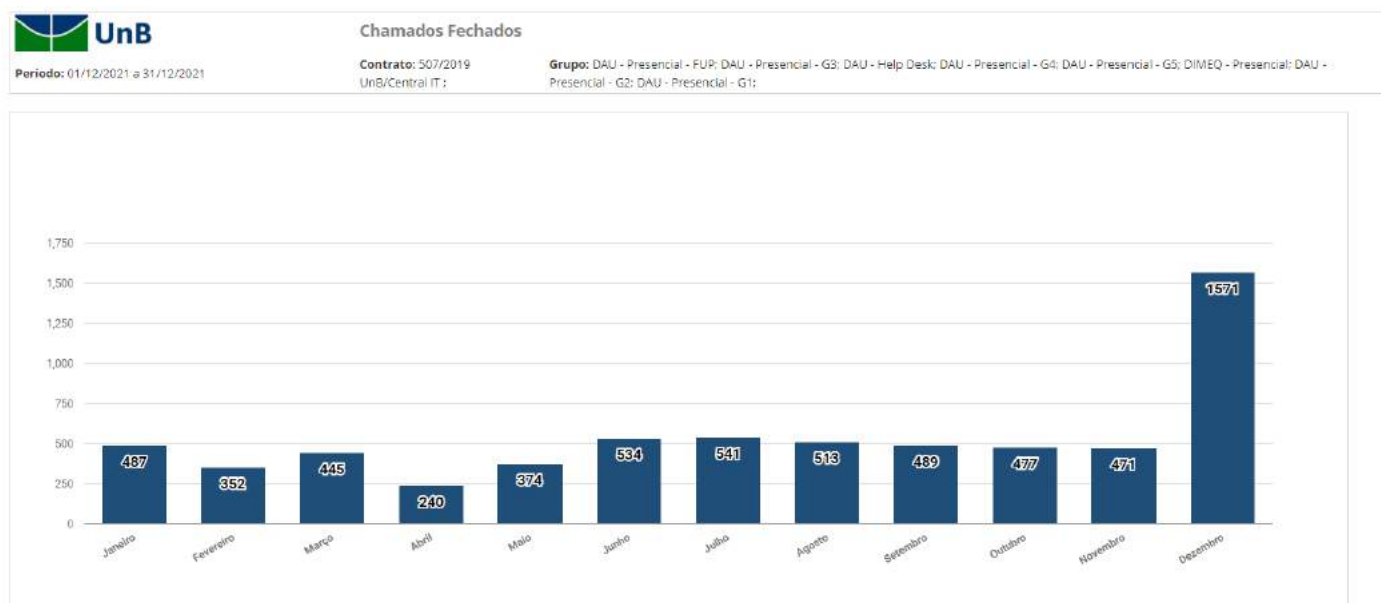


Figura 1

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

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

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021 ; 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: 03/01/2022



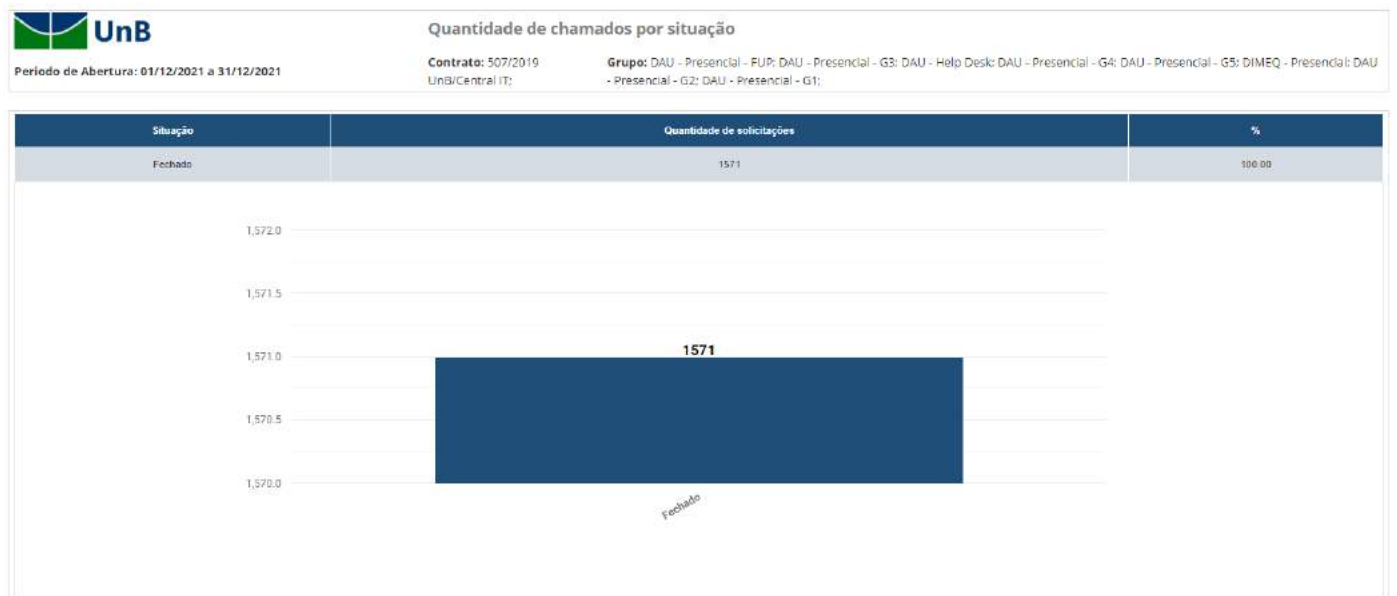
#### ANÁLISE CRÍTICA

**No mês de dezembro foram encerrados 1571 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 dezembro foi de 1571, esse quantitativo é muito superior ao apresentado em novembro de 2021 no qual foram encerrados 471 chamados.

No período foi possível observar um aumento de 334% de chamados registrados quando comparado ao mês de novembro. O aumento considerável de chamados deu-se por conta do retorno gradual das atividades presenciais na UnB, aceite de equipamentos no Almoxarifado Central e substituição das impressoras de Outsourcing de impressão.

## 4.2. Chamados encerrados – Por situação



Total de chamados: 1571

Figura 2

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

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

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 1571 chamados encerrados em dezembro, 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

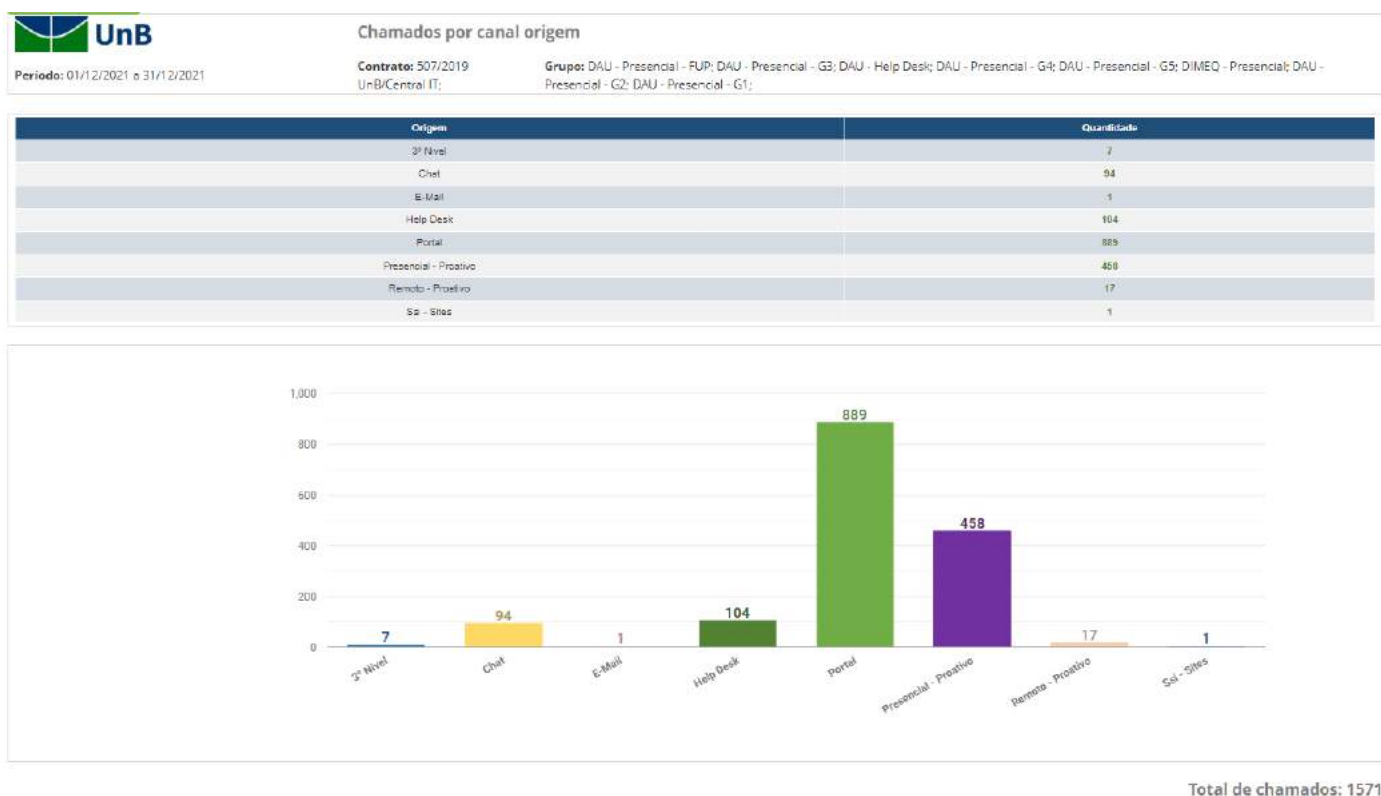


Figura 3

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

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

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



#### ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 1571 chamados encerrados em dezembro observa-se na **Figura 3** que **o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 889 chamados (56,59%)**. Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizados a registrar seu próprio chamado via sistema de ITSM ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)).

No período, os chamados de origem **“Help Desk” totalizam o volume de 104 chamados (6,62%)**. 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 475 chamados (30,24%)**. 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 94 chamados (5,98%)**. 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 – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



#### ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 4** demonstra o total de 1571 chamados fechados no mês de dezembro. Destes, **97,96% foram requisições de serviço e 2,04% incidentes.**

O percentual reduzido de incidentes demonstra que os ambientes computacionais se mantêm estáveis. O Elevado número de requisições deu-se em função do retorno aos trabalhos presenciais na UnB.

#### 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

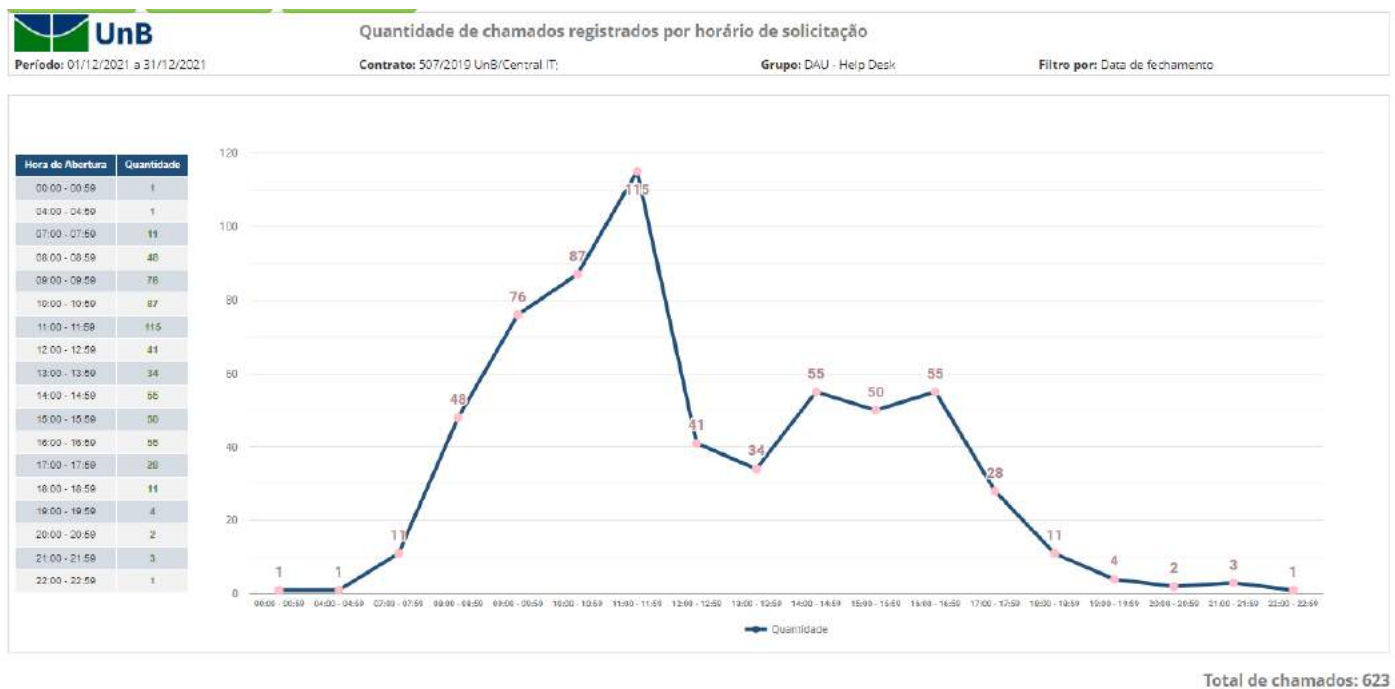


Figura 5

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

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; Contrato – 507/2019 UnB/Central IT; Grupo – DAU - Help Desk; Filtro por – Data de fechamento.

Dados extraídos em: 03/01/2022



#### 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 78,01% (486) dos 623 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 dezembro, do total de 623 chamados atendidos pela equipe de atendimento remoto, 34 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 5,46% dos chamados.

## PAN – Atendimento presencial

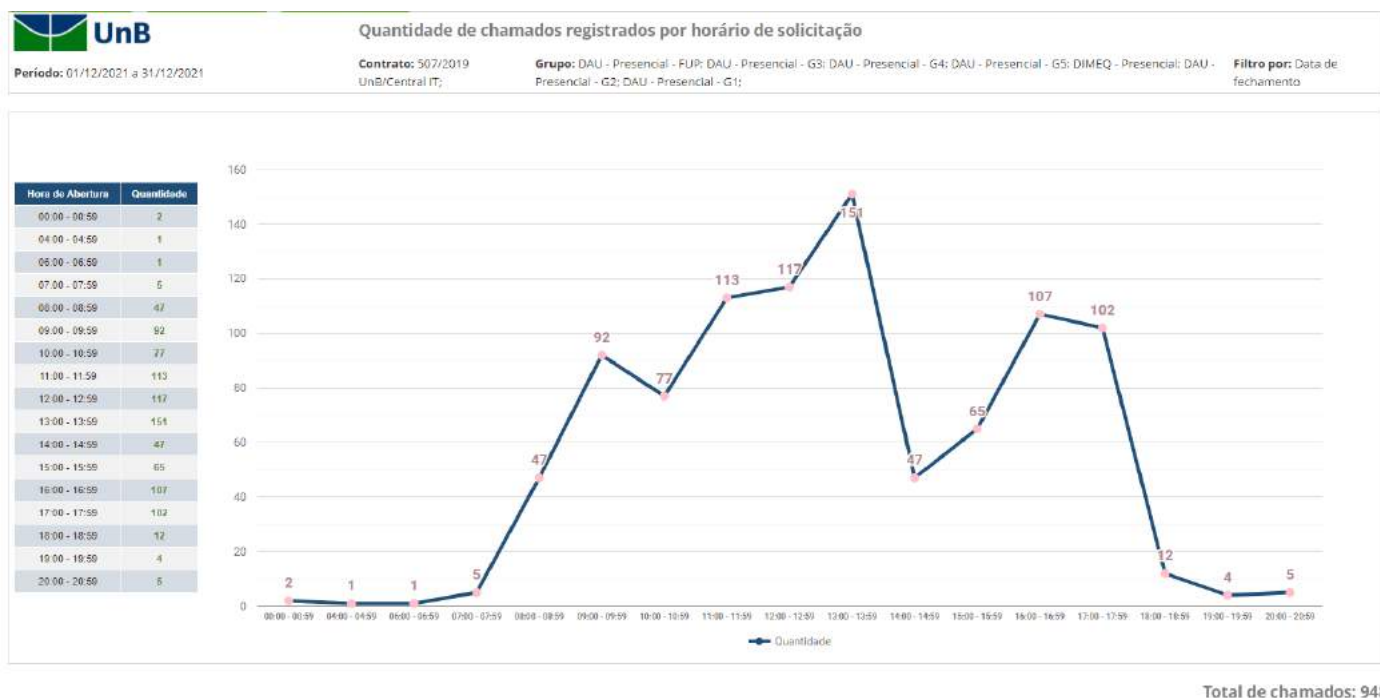


Figura 6

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

Caminho: Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### 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 11h00min terminando às 13h59min**. Concluímos que 54,85% (520) dos 948 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 dezembro 30 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 3,16% dos chamados, o quantitativo é resultado da alteração do expediente de trabalho dos servidores da instituição e acesso externo ao portal de serviços ([www.servicostic.unb.br](http://www.servicostic.unb.br)) aos solicitantes em trabalho home office.

## 4.7. TOP 10 – Chamados encerrados

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

### Incidentes

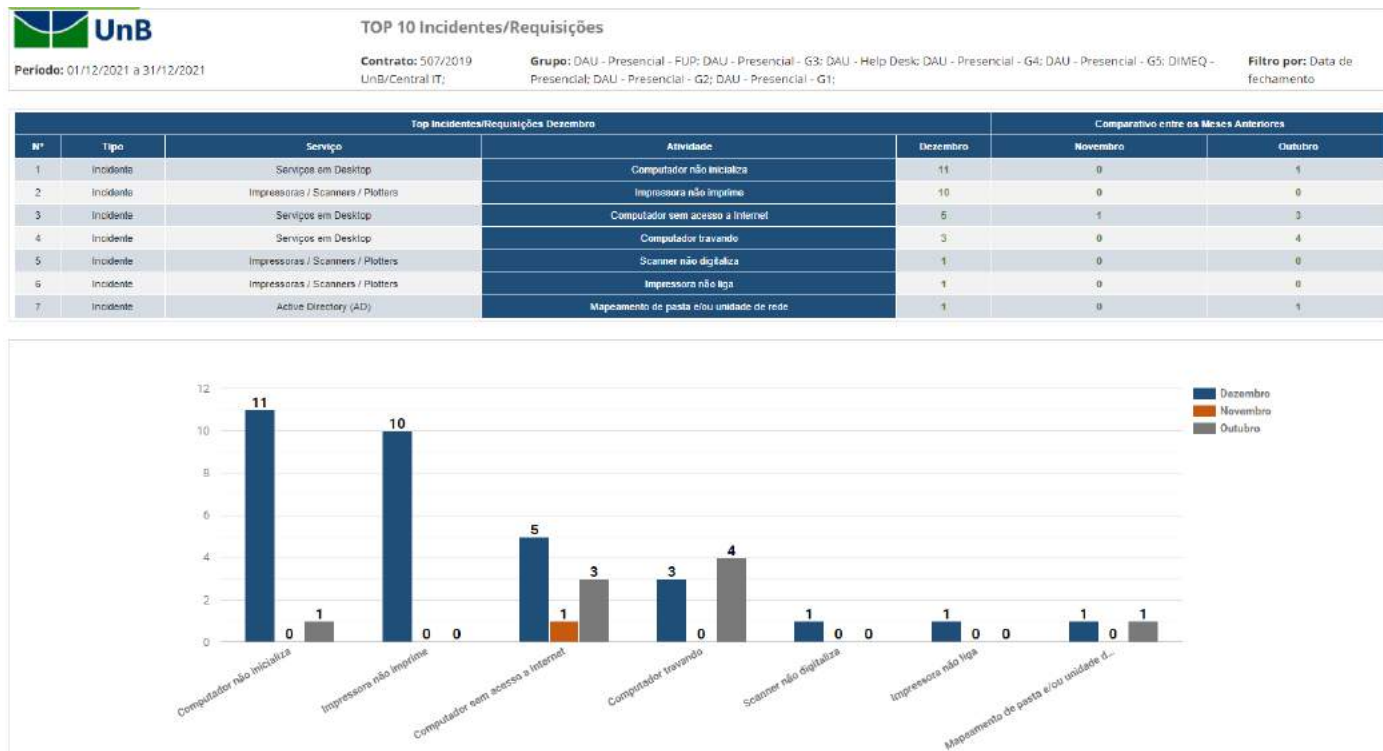


Figura 7

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

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 1571 chamados encerrados no mês de dezembro, observa-se na **Figura 7** que **11 (0,63%)** (147295, 147346, 147727, 147728, 147748, 147750, 147753, 148032, 148197, 148598 e 149038) chamados foram classificados como **“Computador não Inicializa”**, foi realizada intervenção técnica para manutenção de hardware, software, acionamento de garantia e orientação técnica ao usuário(a). **10 (0,64%)** (147472, 147848, 147891, 148052, 148301, 148333, 148384, 148413, 148635 e 148744) chamados foram classificados como **“Impressora não imprime”**. Desses, os chamados (147848, 148333, 148413, 148635 e 148744) foi realizada intervenção técnica para atualização do sistema operacional, redefinição de senha e chamados no qual não houve intervenção técnica. Os chamados (147472, 147891, 148052, 148301 e 148384) houve a necessidade de intervenção do fornecedor SIMPRESS.

# Requisições

**UnB** **TOP 10 Incidentes/Requisições**

Período: 01/12/2021 a 31/12/2021      Contrato: 507/2019 UnB/Central IT      Grupo: DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - G1      Filtro por: Data de fechamento

Nº	Tipo	Serviço	Atividade	Comparativo entre os Meses Anteriores		
				Dezembro	Novembro	Outubro
1	Requisição	Serviços em Desktop	Configurar computador	213	27	36
2	Requisição	Monitor	Inspeção para aceite - Monitor	195	0	18
3	Requisição	Impressoras / Scanners / Plotters	Configurar impressora no computador	154	2	0
4	Requisição	Serviços em Desktop	Inspeção para aceite - Desktop	132	0	17
5	Requisição	Redes e Conectividade	Habilitar ponto de rede	101	90	16
6	Requisição	Redes e Conectividade	Resolução de problemas em ponto de rede	99	20	26
7	Requisição	Chat	Chat	89	64	75
8	Requisição	Active Directory (AD)	Cadastrar usuários	52	17	21
9	Requisição	Serviços em Desktop	Diagnosticar Desktop	37	5	3
10	Requisição	Serviços em Desktop	Formatar computador	37	12	10

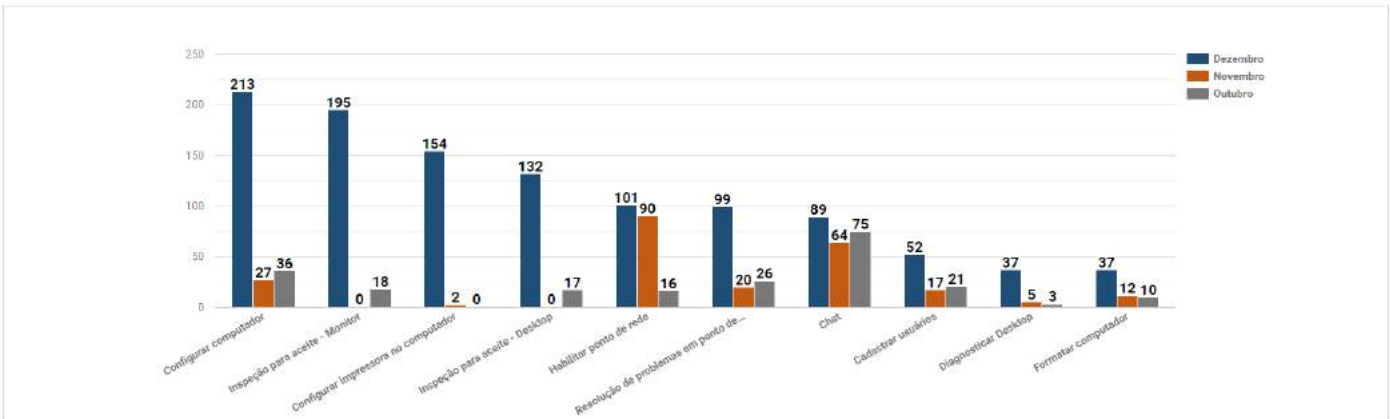


Figura 8

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

Caminho: Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 1571 chamados encerrados no mês podemos observar na **Figura 8** que **213 (13,56%) foram para a atividade “Configurar Computador”**. Desse total, 25 chamados (149655, 149659, 149657, 149662, 149666, 149668, 149669, 149670, 149671, 149673, 149676, 149678, 149679, 149680, 149681, 149682, 149686, 149694, 149696, 149698, 149974, 149976, 149977, 149978 e 149981) foram registrados para configuração de IP fixo em equipamentos pelo “Laboratório de Informática Térreo/Instituto de Química” e “SAA / Centro de Convivência”. 55 chamados (147140, 147948, 148709, 148969, 149697, 149737, 149739, 149769, 149770, 149772, 149774, 149775, 149776, 149777, 149778, 149779, 149780, 149781, 149782, 149783, 149784, 149788, 149789, 149851, 149854, 149855, 149856, 149858, 149859, 149860, 149861, 149863, 149866, 149867, 149868, 149870, 149871, 149876, 149877, 149878, 149879, 149880, 149881, 149882, 149883, 149884, 149933, 149934, 149935, 149936, 149953, 149954, 149955, 149956 e 149957) foram registrados para atualização do sistema operacional para configuração das impressoras de Outsourcing de Impressão e estão distribuídos pelas áreas de negócio da contratante. 133 chamados foram tratados os mais diversos assuntos, destacando atenção para concentração de requisições para tratativas de solicitações de usuários que estavam enfrentado problemas ao acessarem os sistemas Legados, Office 365, atualização do Windows 7, Java, Certificado Digital.

O segundo maior volume **195, (12,41%) é para a atividade “Inspeção para aceite - Monitor”**, chamados registrados pela unidade “Diretoria de Manutenção de Equipamentos - DIMEQ.

**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.**

## Unidades

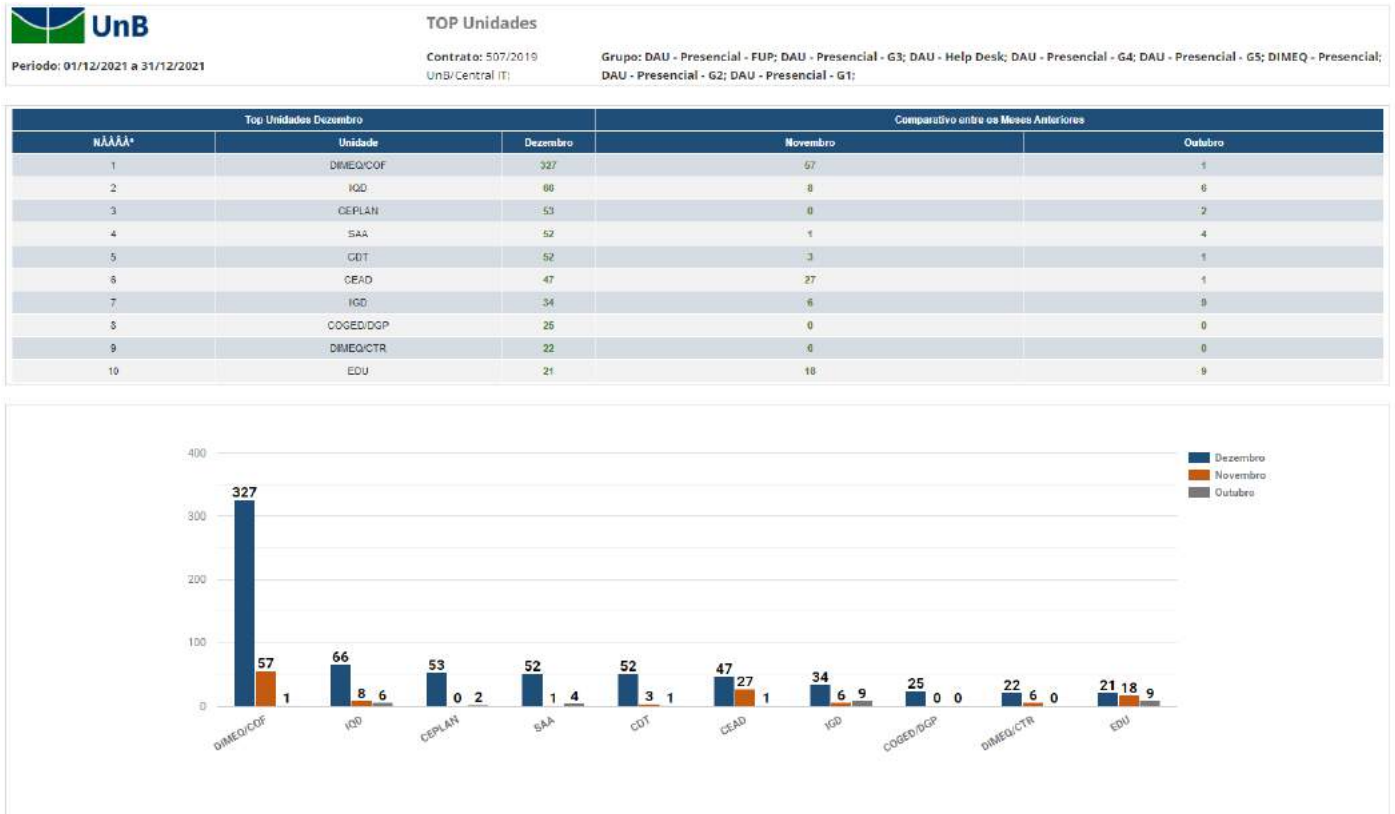


Figura 9

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

Caminho: Tickets > ID214 - Top Unidades – Encerramento

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o quantitativo de 1571 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Figura 9** que **327 chamados (20,81%) foram registrados para a unidade “Informática DIMEQ – DIMEQ/COF”**, dentro desse total foram atendidos os mais diversos serviços como “Configurar computador”, “Configurar impressora no computador”, “Inspeção para aceite - Desktop” e “Inspeção para aceite - Monitor”.

O **segundo maior volume foi registrado pela unidade “Instituto de Química - IQD”**, sendo **66 chamados (4,20%)**, dentro desse total foram atendidos os mais diversos serviços como “Atividade não cadastrada”, “Cadastrar usuários”, “Chat”, “Configurar acesso à Rede Eduroam via Wifi”, “Configurar computador”, “Diagnosticar Desktop”, “Formatar computador”, “Habilitar ponto de rede”, “Outros Softwares e Aplicativos”, “Resolução de problemas de ponto de rede” e “SISCONV”.

## 4.8. SLA por grupo executor

UnB		Controle de SLA Sintético por grupo (Data de encerramento)					SLA: Todos
Período: 01/12/2021 a 31/12/2021		Contrato: 507/2019	Grupo: DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4;		Acordo Nível de Serviço: Todos		
Data de Extração: 03/01/2022 17:55:59		UnB/Central IT	DAU - Presencial - G5; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - G1;				
Acordo de Nível de Serviço	Grupo	No Prazo	%	Fora do Prazo	%	Total de Chamados	
SLA - 04 Horas	DAU - Help Desk	26	100 %	0	0,00%	26	
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G2	1	100 %	0	0,00%	1	
SLA - 04 Horas	DAU - Presencial - G3	3	100 %	0	0,00%	3	
SLA - 04 Horas	DIMEQ - Presencial	2	100 %	0	0,00%	2	
SLA - 12 Horas	DAU - Help Desk	478	100 %	0	0,00%	478	
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G1	169	90,37 %	18	9,62 %	187	
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G2	34	87,17 %	5	12,82 %	39	
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G3	114	89,76 %	13	10,23 %	127	
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G4	56	91,8 %	5	8,19 %	61	
SLA - 12 Horas	DAU - Presencial - G5	5	83,33 %	1	16,66 %	6	
SLA - 12 Horas	DIMEQ - Presencial	16	88,88 %	2	11,11 %	18	
SLA - 24 Horas	DAU - Help Desk	57	98,27 %	1	1,72 %	58	
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G1	25	96,15 %	1	3,84 %	26	
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G2	15	88,23 %	2	11,76 %	17	
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G3	14	77,77 %	4	22,22 %	18	
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G4	17	94,44 %	1	5,55 %	18	
SLA - 24 Horas	DAU - Presencial - G5	2	66,66 %	1	33,33 %	3	
SLA - 24 Horas	DIMEQ - Presencial	176	100 %	0	0,00%	176	
SLA - 48 Horas	DAU - Help Desk	60	98,36 %	1	1,63 %	61	
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G1	24	85,71 %	4	14,28 %	28	
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G2	13	92,85 %	1	7,14 %	14	
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G3	13	81,25 %	3	18,75 %	16	
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G4	17	100 %	0	0,00%	17	
SLA - 48 Horas	DAU - Presencial - G5	17	89,47 %	2	10,52 %	19	
SLA - 48 Horas	DIMEQ - Presencial	152	100 %	0	0,00%	152	

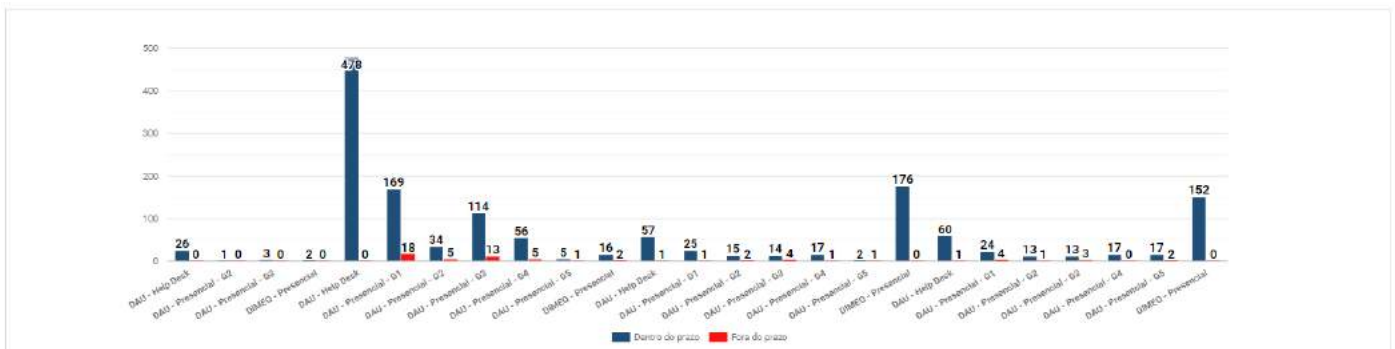


Figura 10

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

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

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### ANÁLISE CRÍTICA

A **Figura 10** demonstra que a contratada fechou o volume de 1571 chamados. Destes, **95,86% (1506) foram encerrados dentro do prazo, 65 chamados 4,14% 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 – 241;
- DAU - Presencial – G2 – 71;
- DAU - Presencial – G3 – 164;
- DAU - Presencial – G4 – 96;
- DAU - Presencial – G5 – 28;
- DAU - Presencial – FUP – 0;
- DIMEQ – Presencial – 348;
- DAU – Help Desk – 623.

## 4.9. Retenção de chamados

UnB		Retenção de Chamados			Contrato: 507/2019
Período: 01/12/2021 a 31/12/2021		Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO: DAU - Help Desk;			UnB/Central IT;
Data de Extração: 03/01/2022 09:47:08		Grupo SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - G1;			Acordo Nível de Serviço: Todos
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO					
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Remoto	
SLA - 04 Horas	25	25	0	30,66 %	
SLA - 12 Horas	478	478	0		
SLA - 24 Horas	59	57	1		
SLA - 48 Horas	81	80	1		
<b>Total</b>	<b>623</b>	<b>621</b>	<b>2</b>		
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL					
Acordo de Nível de Serviço	Total Fechados	No Prazo	Fora do Prazo	% Retenção Presencial	
SLA - 04 Horas	0	0	0	60,34 %	
SLA - 12 Horas	438	394	44		
SLA - 24 Horas	258	249	9		
SLA - 48 Horas	240	236	4		
<b>Total</b>	<b>940</b>	<b>880</b>	<b>60</b>		
<b>Total Geral</b>	<b>1571</b>	<b>1506</b>	<b>65</b>		

**Figura 11**

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

Caminho: Tickets > ID578 - Retenção de Chamados - Encerramento

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



## ANÁLISE CRÍTICA

No período, foram fechados 1571 chamados no contrato 507/2019. Destes, **623 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto representando 39,66%** 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”, “Configurar impressora no computador”, “Configurar computador”, “Cadastrar usuários”, “Desbloquear conta”, “Inspeção para aceite – Monitor”, “Alteração de Perfil de Acesso”, “Desbloqueio de conta pessoal”, “Trocar senha” e “Resolução de problemas em ponto de rede”.

Podemos observar na **Figura 11** o quantitativo de **948 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 60,34%** dos chamados. O percentual de retenção no atendimento presencial deu-se em sua maioria em decorrência das atividades: “Inspeção para aceite – Monitor”, “Configurar computador”, “Inspeção para aceite – Desktop”, “Configurar impressora no computador”, “Habilitar ponto de rede”, “Resolução de problemas em ponto de rede”, “Montar/Instalar computador”, “Diagnosticar Desktop”, “Formatar computador” e “Inclusão de computador no AD”.

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

- Inspeção para baixa/redistribuição Desktop;
- Manutenção preventiva Desktop;
- Trocar placa de rede;
- Quebra de senha;
- Instalar token (chave eletrônica);
- Instalar Monitor;
- Instalação de ativos de rede (switches e access points - APs);
- Reparar Desktop;
- Diagnosticar Monitor;
- Diagnosticar Notebook;
- Trocar HD;
- Substituição de ativos de rede (switches e access points - APs);
- Inspeção para baixa/redistribuição Notebook;
- Manutenção preventiva para Notebook;
- Formatar Notebook;
- Trocar fonte.

## 4.10. Percentual de adesão a pesquisa de satisfação

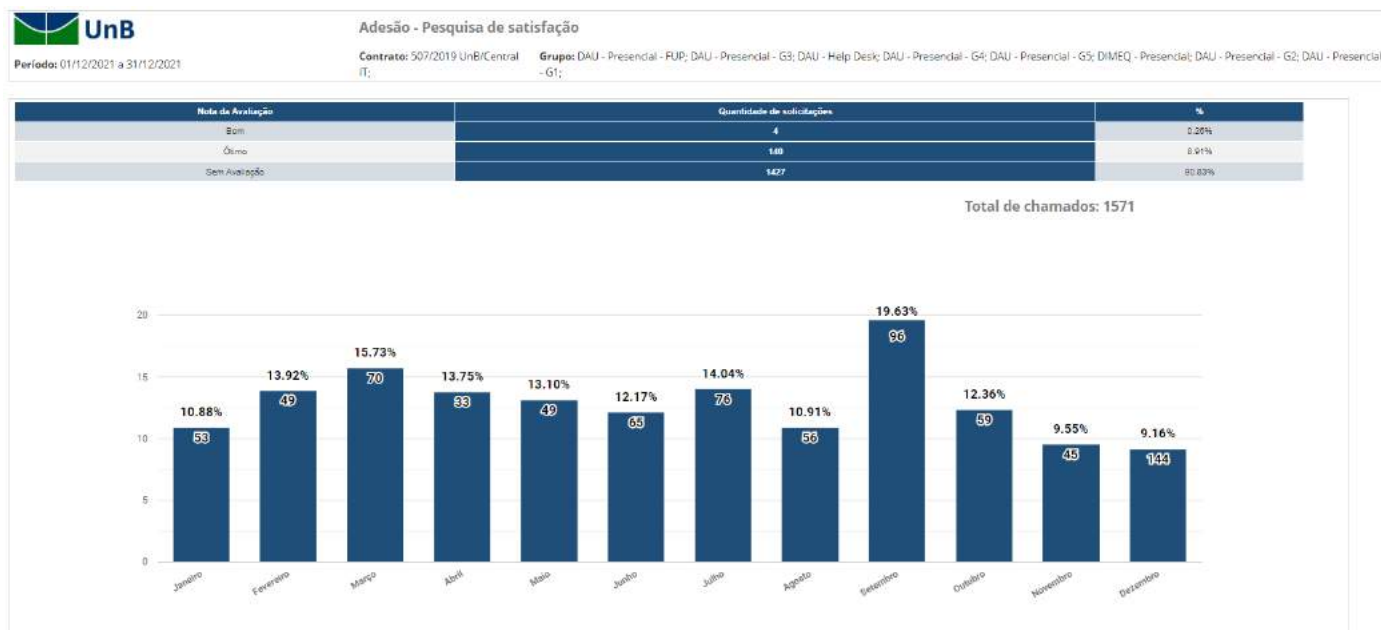


Figura 12

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

Caminho: Tickets > ID577 Adesão Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### ANÁLISE CRÍTICA

Conforme **Figura 12** do volume de 1571 chamados encerrados foi **alcançado o percentual de 9,16% (144 pesquisas respondidas) de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação** no mês de dezembro. 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 a pesquisa de satisfação.

## 5. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

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

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

## 5.1. Procedimentos publicados

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Configuração de impressão SIMPRESS - AD e Fora do AD
2	Homologação de Software
3	Impressão SIMPRESS - Windows, Linux e MAC
4	Impressão WEB - Papercut MF
5	Impressora SIMPRESS
6	Instalação do Agente e Antivírus Kaspersky
7	JetClean
<b>7 procedimentos publicados</b>	

Tabela 3



### ANÁLISE CRÍTICA

Na data de apuração foi verificado que **7 procedimentos foram publicados** para utilização. A publicação dos procedimentos é executada de forma gradual, onde todos os procedimentos são revisados e validados pela contratante.

## 5.2. Procedimentos em fase de homologação

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Serviços de Telefone Voltada a Central de Atendimento
2	Configurar Atalhos de Programas para Todos Usuários
3	Habilitar Ponto de Rede
<b>3 procedimentos em fase de homologação</b>	

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

**33 procedimentos em fase de atualização**

Tabela 5



#### ANÁLISE CRÍTICA

Na data coletada, há um total de **33 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 foi atingido com 100,00%

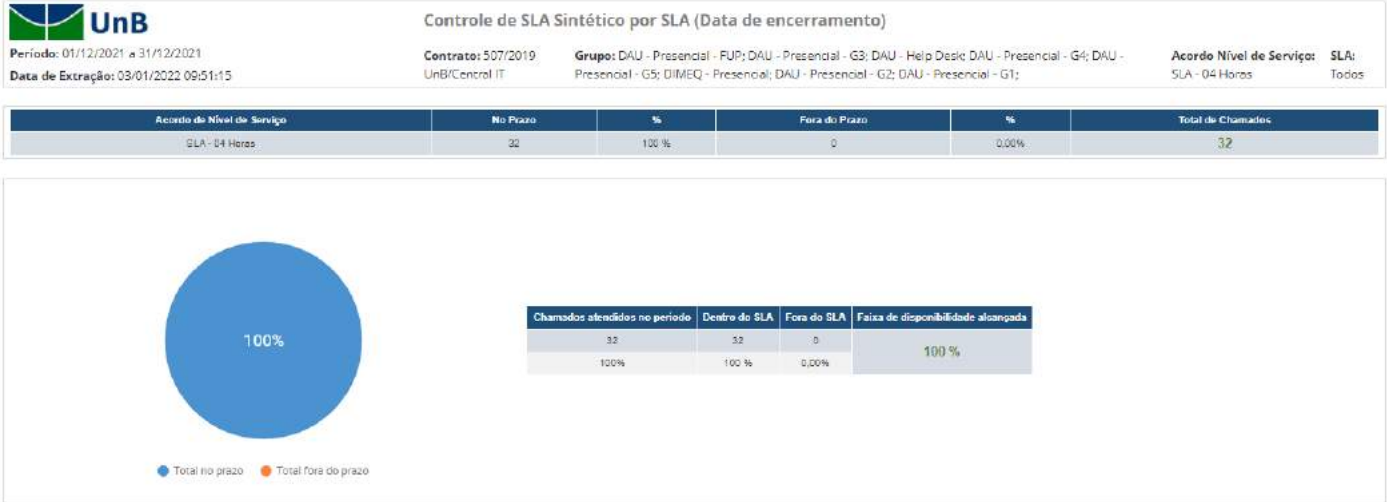


Figura 13

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

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

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### 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 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 95,19%



Figura 14

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

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

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### 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 95,19%** dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ( $\geq 95\%$ ).

**Nota: 44 (4,80%) chamados** (147426, 147523, 147615, 147621, 147635, 147669, 147681, 147730, 147845, 147902, 147919, 147955, 147993, 148003, 148125, 148142, 148188, 148189, 148281, 148314, 148317, 148362, 148381, 148382, 148409, 148418, 148437, 148443, 148445, 148468, 148492, 148574, 148577, 148583, 148624, 148630, 148758, 148792, 148812, 148818, 148841, 148886, 148956 e 149063) foram encerrados fora do SLA. O quantitativo de chamados fora do SLA deu-se devido ao retorno gradual das atividades presenciais na UnB e o aumento no volume de chamados devido a substituição das impressoras de Outsourcing de impressão, atualização do sistema operacional dos equipamentos desktop para configuração das impressoras Outsourcing de impressão, habilitar ponto de rede, dentre outras requisições demandadas no mês de dezembro.

### 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 96,83%

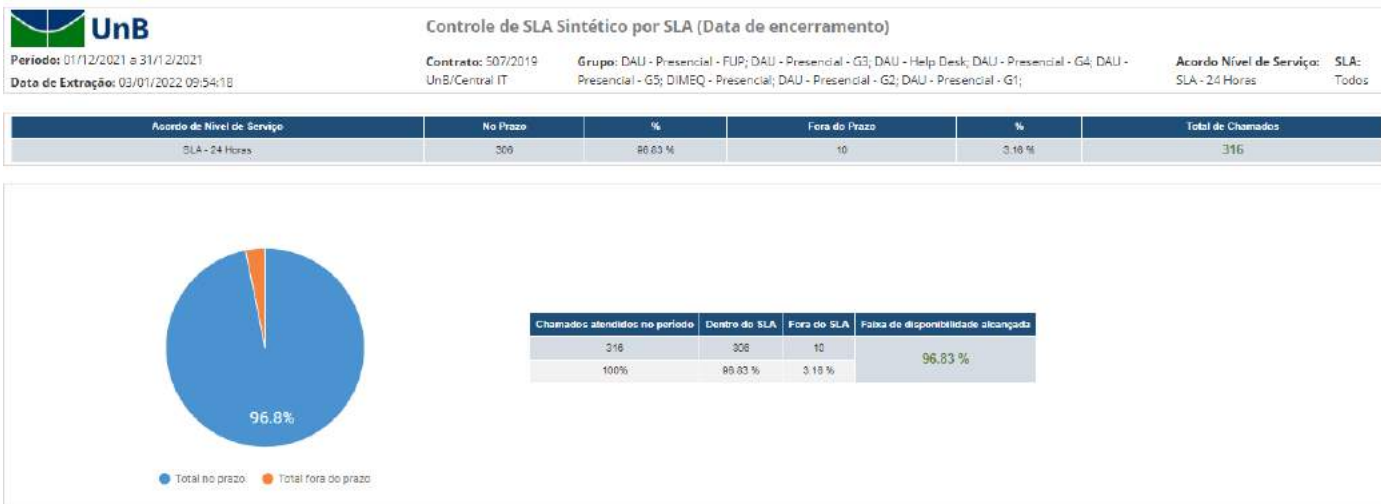


Figura 15

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

**Filtros:** Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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:** 03/01/2022



### 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 96,83%** dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ( $\geq 95\%$ ).

**Nota: 10 (3.16%) chamados** (109141, 147729, 147820, 148051, 148103, 148205, 148324, 148501, 148620 e 148760) foram encerrados fora do SLA. O quantitativo de chamados fora do SLA deu-se devido ao retorno gradual das atividades presenciais na UnB e o aumento no volume de chamados para configurar acesso à rede eduroam via Wifi, diagnosticar desktop, inspeção para aceite – monitor, dentre outras requisições demandadas no mês de dezembro.

## 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 **96,41%**

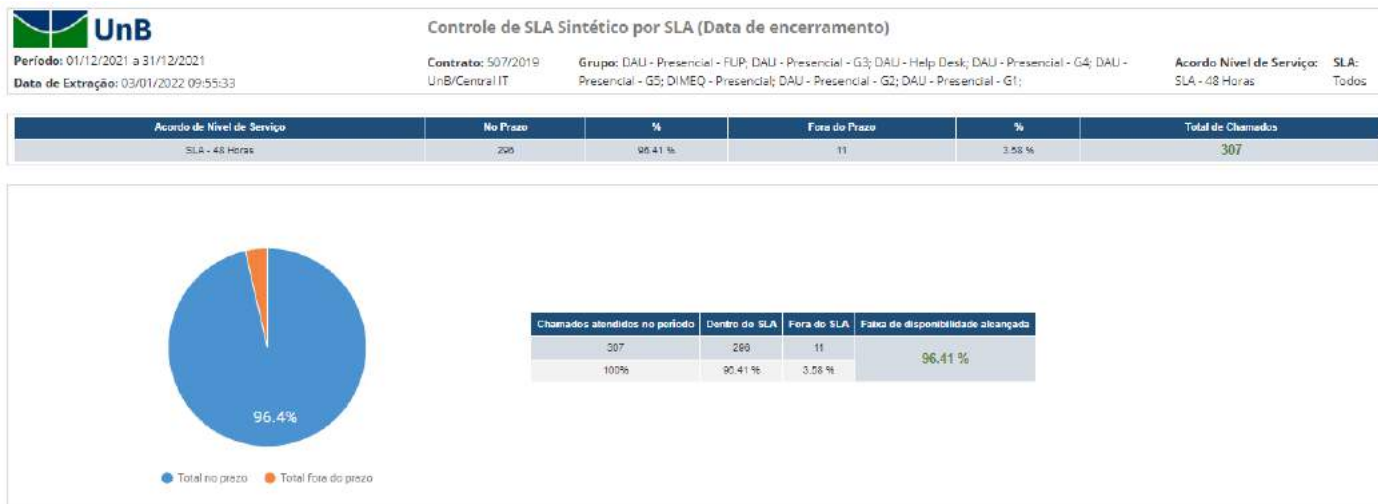


Figura 16

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

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

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### 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 96,41%** dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado (>=95%).

**Nota: 11 (3,58%) chamados** (147542, 147572, 147720, 147910, 148179, 148194, 148280, 148284, 148296, 148490 e 148494) foram encerrados fora do SLA. O quantitativo de chamados fora do SLA deu-se devido ao retorno gradual das atividades presenciais na UnB e o aumento no volume de chamados para Inspeção para baixa/redistribuição Desktop, solicitar instalação de Switch, manutenção preventiva para notebook, orientação técnica, inspeção para baixa/redistribuição desktop, dentre outras requisições demandadas no mês de dezembro.

## 7.5. Nível de satisfação



### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No período o indicador alcançado foi de 100,00% estando acima da meta estabelecida contratualmente.

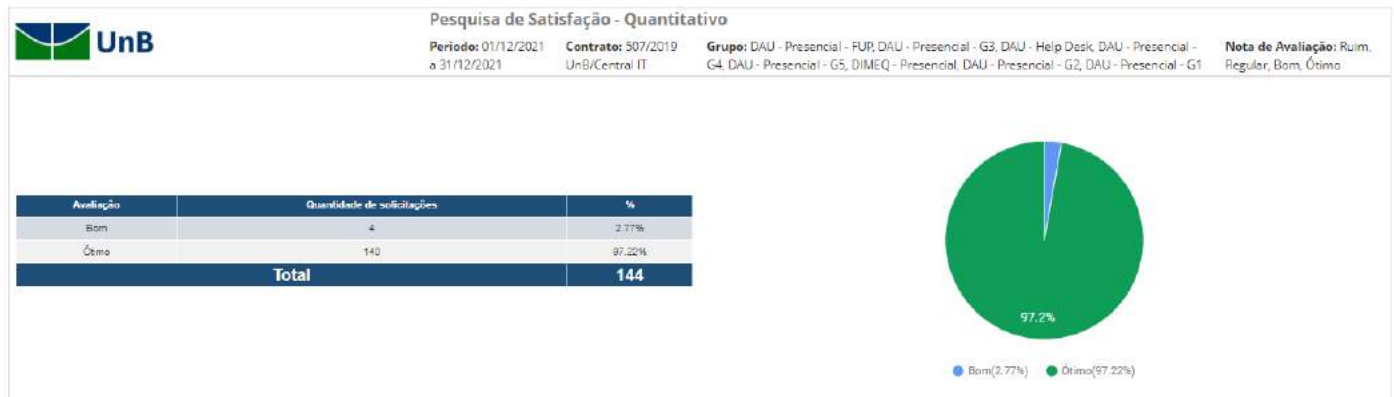


Figura 17

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

Caminho: Tickets > ID575 - Pesquisa de Satisfação - Quantitativo

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### 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 144 pesquisas de satisfação. Desse total, 140 foram avaliadas como “Ótimo”, 4 pesquisas avaliadas como “bom”, nenhuma pesquisa foi avaliada como “regular” ou “ruim”. Para o mês, o resultado alcançado foi de 100,00% estando acima da meta estabelecida contratualmente.

## 7.6. Chamados reabertos



### CHAMADOS REABERTOS POR ERROS OU EXECUÇÃO INCOMPLETA

No período o indicador foi atingido com 0,32%



Figura 18

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

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

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



### ANÁLISE CRÍTICA

No período do total de 1571 encerrados, **5 chamados foram reabertos** pela equipe de atendimento (tarefa R-001) representado **0,32%** e mantendo-se dentro do limite estabelecido,  $\leq 2$ .

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 147287 Chat:** Chamado aberto no dia 02/12/2021 no qual houve reabertura por parte do solicitante. O chamado foi encerrado com orientação ao usuário, dado, que o equipamento não possui tombamento patrimonial da UnB.

**Nº 147615 Portal:** Chamado aberto no dia 07/12/2021 no qual houve reabertura por parte do solicitante. O usuário informa no campo “comentário” que após configuração da impressora a mesma deixou de apresentar a janela de autenticação para impressão. O técnico retornou ao local e realizou a configuração do Papercut no computador 455173.



**Nº 147720 Help Desk:** Chamado aberto no dia 07/12/2021 no qual houve reabertura por parte do solicitante. A usuária foi orientada a solicitar o deslocamento do equipamento para a localidade DIMEQ para substituição de hardware (placa de rede).

**Nº 147894 Help Desk:** Chamado aberto no dia 08/12/2021 no qual houve reabertura por parte do solicitante. Em contato telefônico com a solicitante esclarece que a reabertura deu-se devido a ausência de áudio via aplicativo Teams, esclareceu que devido ao período de férias irá abrir um novo chamado quando retornar ao trabalho.

**Nº 149260 Portal:** Chamado aberto no dia 22/12/2021 no qual houve reabertura por parte do solicitante. O chamado foi encerrado com orientação ao usuário, dado, que o equipamento não possui tombamento patrimonial da UnB.

### 7.7. Capturar chamados em até 20 minutos



#### CAPTURAR CHAMADOS EM ATÉ 20 MINUTOS APÓS A ABERTURA

No período o indicador foi atingido com 99,58%



**Chamados Capturados em até 20 Minutos**

Período: 01/12/2021 a 31/12/2021

Contrato: 507/2019 UnB/Central IT Grupo: DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G3; DAU - Help Desk; DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - G1;

Origem	Tabela - Dezembro			%	Total
	Até 20 minutos	%	Mais de 20 minutos		
Fatur	882	99,14%	7	0,45%	889
Presencial - Proativo	458	29,15%	8	0,00%	466
Help Desk	194	0,02%	0	0,00%	194
Chat	93	5,92%	1	0,08%	94
Ranoteo - Proativo	17	1,08%	0	0,00%	17
3º Nave	6	0,38%	1	0,08%	7
E-mail	1	0,09%	0	0,00%	1
SSI - SITES	1	0,00%	0	0,00%	1
<b>Total</b>	<b>1562</b>	<b>99,43%</b>	<b>9</b>	<b>0,57%</b>	<b>1571</b>

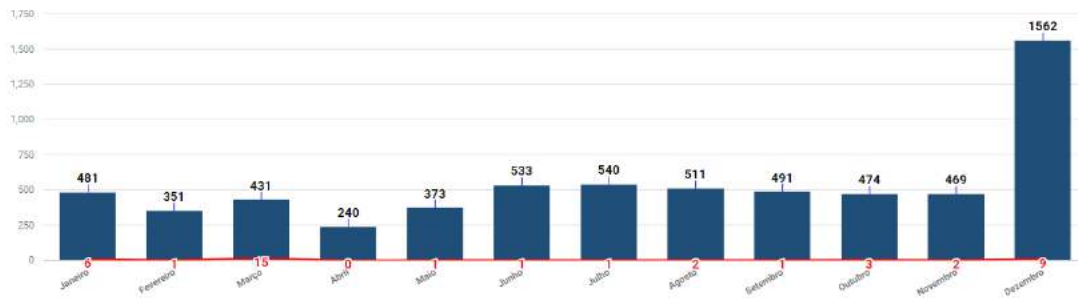


Figura 19

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

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

Filtros: Período – 01/12/2021 a 31/12/2021; 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: 03/01/2022



**ANÁLISE CRÍTICA**

Na **Figura 19** é possível observar que do total de 1571 chamados fechados, **1562 (99,43%)** foram capturados em **até 20 minutos**, e apenas **9 (0,57%)** chamados (148138, 148139, 148141, 148557, 148574, 148706, 149154, 149155 e 149338) foram capturados 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%	<b>100,00%</b>	<b>Alcançado</b>
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	<b>95,19%</b>	<b>Alcançado</b>
3	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	<b>96,83%</b>	<b>Alcançado</b>
4	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	<b>96,41%</b>	<b>Alcançado</b>
5	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	2% para cada chamado não atendido	10%	<b>100,00%</b>	<b>Alcançado</b>
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	<b>0,32%</b>	<b>Alcançado</b>
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	<b>99,58%</b>	<b>Alcançado</b>

Tabela 6

## 8. GLOSAS APLICADAS



**NO PERÍODO NÃO HOUE APLICAÇÃO DE GLOSAS.**

## VISÃO

Ser reconhecida como a melhor empresa na entrega de valor em serviços de TI com **Governança Corporativa**.

## MISSÃO

Prover **Governança Corporativa** e soluções inteligentes de TI, gerando resultados eficazes para clientes, acionistas e colaboradores.

## POLÍTICA

Prover e gerenciar serviços e soluções de TI garantindo satisfação, segurança, melhoria contínua e foco em resultado.



### Atendimento a Novos Clientes

Tel: 0800 644 4433  
E-mail: [comercial@centralit.com.br](mailto: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

