

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. R018
DEZEMBRO/2020

CENTRAL IT GOVERNANÇA
CORPORATIVA

+55 61 3030-4000

www.centralit.com.br



1.	INTRODUÇÃO	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	LOCAIS DE ATENDIMENTO.....	3
4.	INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS	4
4.1.	Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento.....	4
4.2.	Requisição e Incidentes – Por Origem – Encerramento.....	4
4.3.	Incidente / Requisição	6
4.4.	SLA Global - Encerramento.....	6
4.5.	Lista TOP 10 – Encerramento.....	8
5.1	Controle de Indicadores Remoto e Presencial	13
5.2	Resultados Obtidos – SLA – Encerramento.....	15
	ATÉ 04 HORAS ÚTEIS.....	15
5.	QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES RECEPCIONADAS PELA EQUIPE – CALL CENTER	23
7.	PADRÃO DE ATIVIDADE DO NEGÓCIO.....	23
7.1	PAN – Atendimento Remoto e Atendimento Presencial	23
8.	GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO	24
8.1	Procedimentos publicados	24
9.	RECOMENDAÇÕES E ANÁLISE DE RISCOS	30
10.	PLICAÇÃO DE GLOSA	31
11.	EVIDÊNCIAS	31

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. LOCAIS DE ATENDIMENTO

A tabela abaixo lista os locais contemplados por 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 1

4. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

4.1. Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento

Abaixo é demonstrado o quantitativo geral de atendimentos de **requisições** e **incidentes** por situação encerrados no mês.



Figura 1

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID205 - Quantitativo de Chamados por Situação – Encerramento.

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No mês de dezembro de 2020 foram encerrados 1086 chamados com a situação “Fechado”, 1 chamado (126252) com a situação “Resolvida”, nenhum chamado com a situação “Cancelado”. Vale ressaltar que, em função do prazo de reabertura (7 dias), a situação atual demonstra na **Figura 1** poderá ser apresentada de forma diferente quando a coleta das informações for em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

4.2. Requisição e Incidentes – Por Origem – Encerramento

Abaixo é demonstrado o quantitativo geral de atendimentos de **requisições** e **incidentes** por canal de origem encerrados no mês.

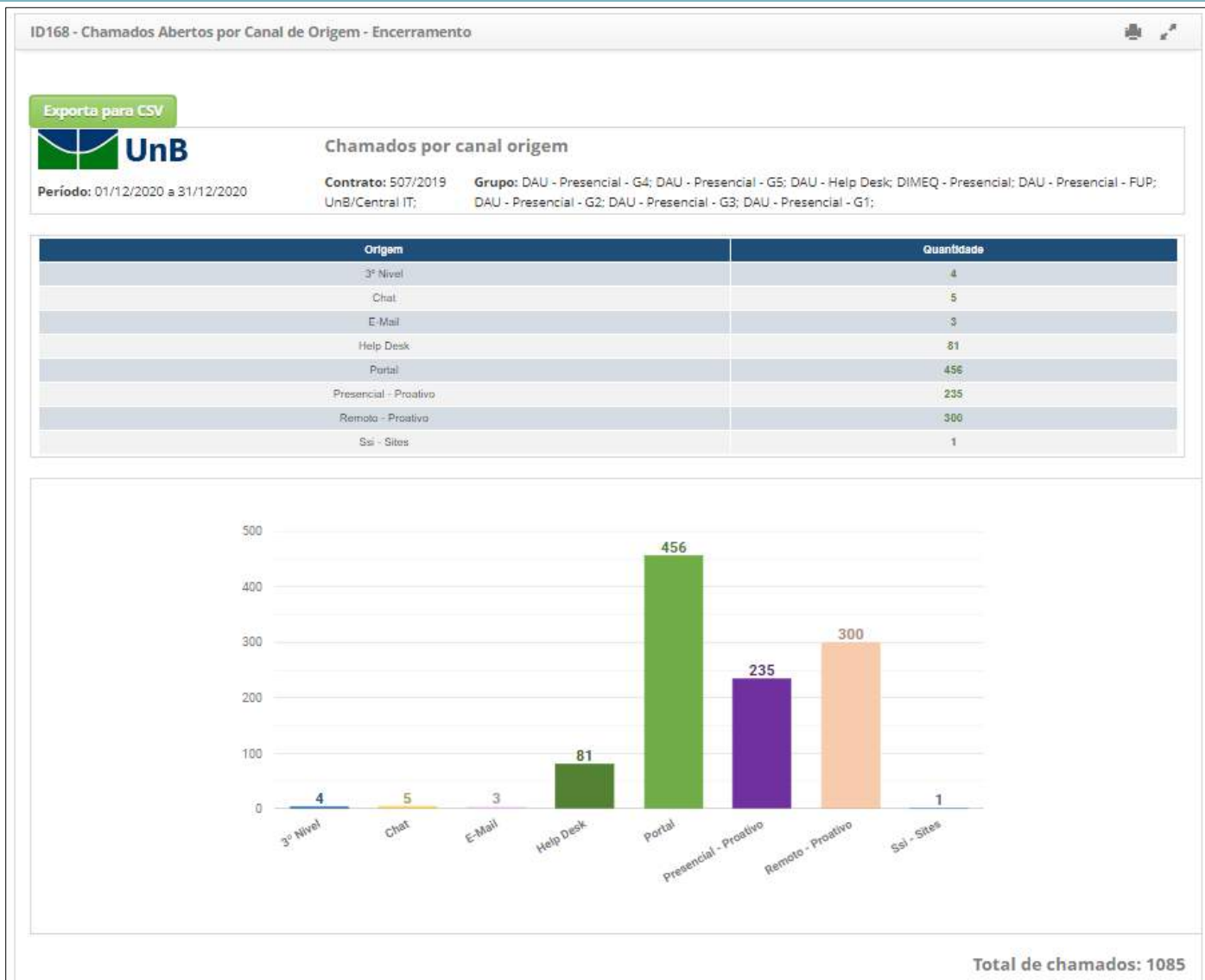


Figura 2

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

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

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Do total de 1085 chamados encerrados em dezembro de 2020 observa-se no **Figura 2** que o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 456 chamados (42,03%). Este resultado é em função dos usuários da universidade estar familiarizados a registrar seu próprio chamado via sistema de ITSM (www.servicostic.unb.br)

Chamados de origem “Remoto - Proativo” e “Presencial - Proativo” são registrados quando a equipe no ápice do atendimento e de forma proativa identifica a necessidade do usuário para outros serviços não identificados previamente pelo solicitante. No período, os chamados de origem “Remoto - Proativo” e “Presencial - Proativo” totalizam o volume de 535 chamados (49,31%). Vale salientar que o atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

4.3. Incidente / Requisição

Abaixo é demonstrado o quantitativo geral de atendimentos de **requisições** e **incidentes** por tipo de solicitação encerrados no mês.

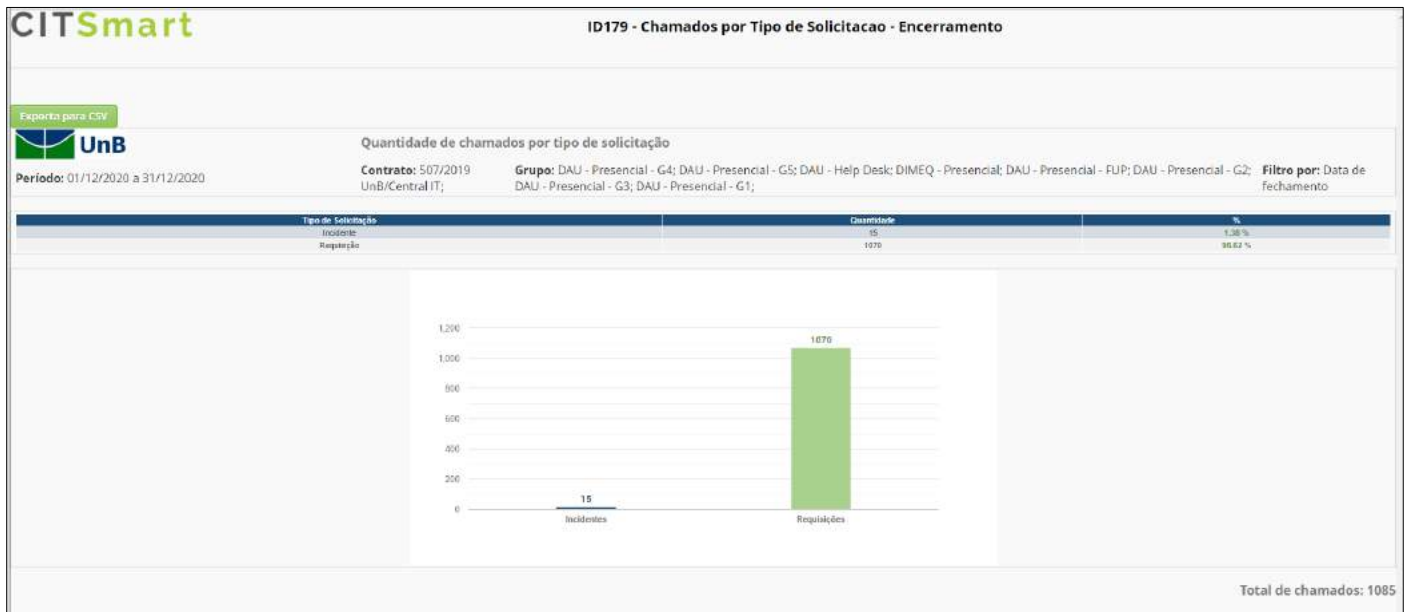


Figura 3

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

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

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

O **Figura 3** demonstra o total de 1085 chamados fechados no mês de dezembro. Destes, 98,62% foram requisições de serviço e 1,38% incidentes.

O percentual reduzido de incidentes demonstra que os ambientes computacionais se mantêm estáveis.

4.4. SLA Global - Encerramento

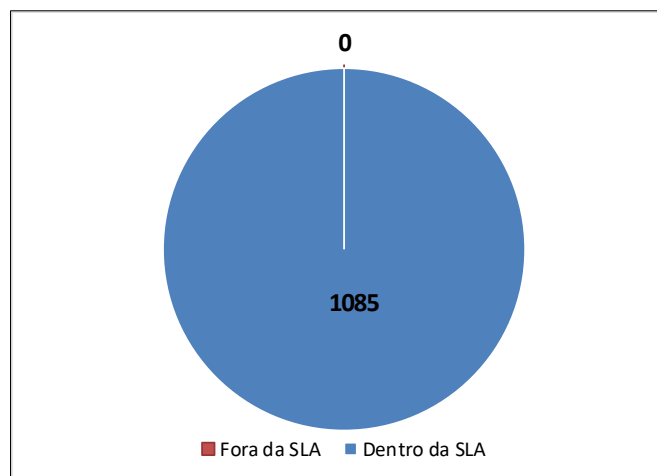


Gráfico 1



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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

O **Gráfico 1** demonstra que a contratada fechou o volume de 1085 chamados. Destes, 100,00% (1085) foram encerrados dentro do prazo.

Observação: No período foram encerrados 1085 pelas equipes de atendimento DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial – G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

4.5. Lista TOP 10 – Encerramento

4.5.1. Incidentes

Os dados apresentados na **Figura 4** correspondem aos incidentes mais registrados no mês de dezembro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

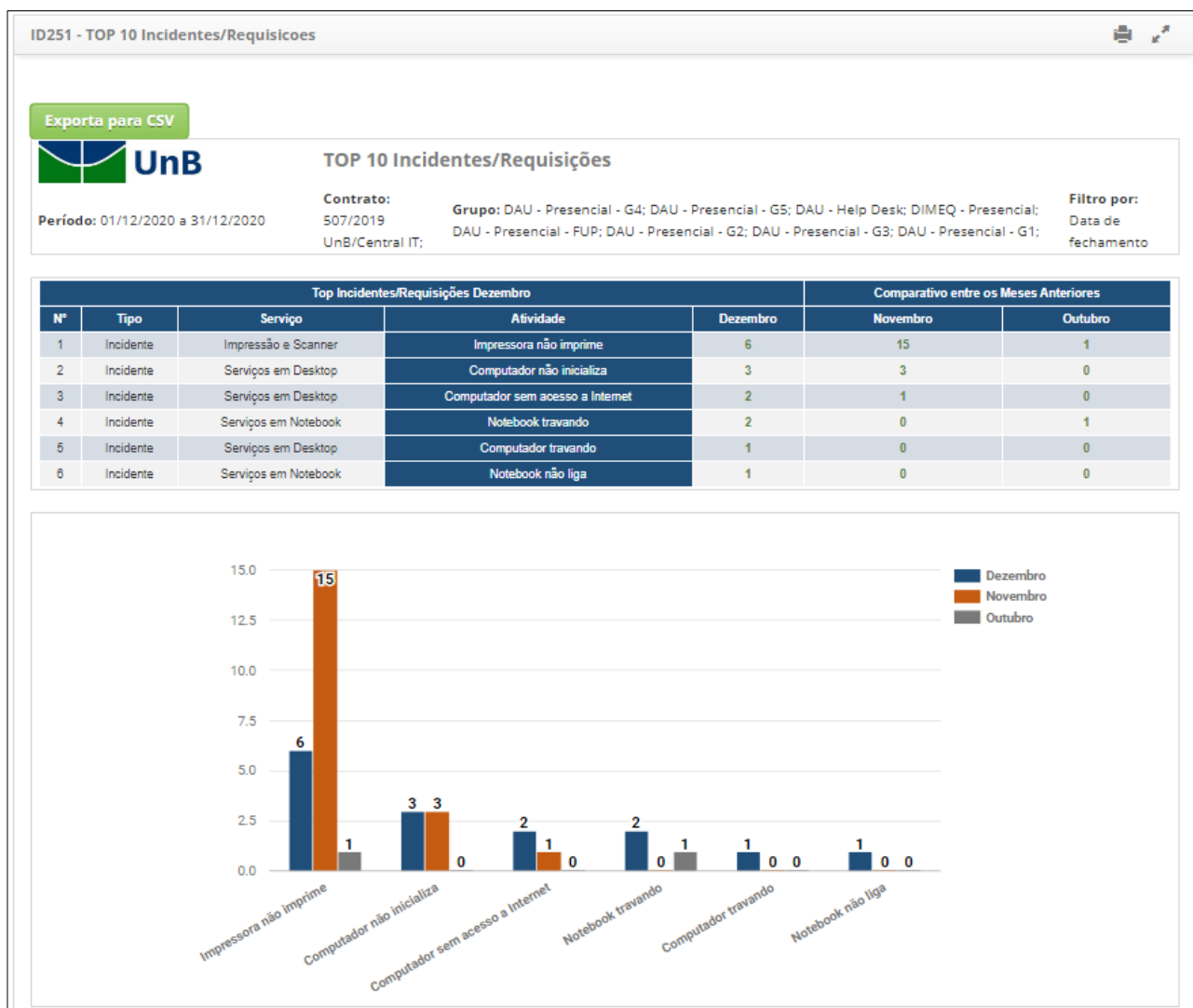


Figura 4

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID251 - TOP 10 Incidentes

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 1085 chamados encerrados no mês de dezembro, observa-se na **Figura 4** que 06 (0,55%) foi classificado como “Impressora não imprime” (124521, 124537, 125087 e 126374), os chamados necessitaram de intervenção técnica da empresa contratada SIMPRESS. Os demais chamados (124639 e 124737) estão distribuídos nas demais áreas de negócio da contratante.

4.6.2. Requisições

Os dados apresentados na **Figura 5** correspondem as requisições mais registradas no mês de dezembro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

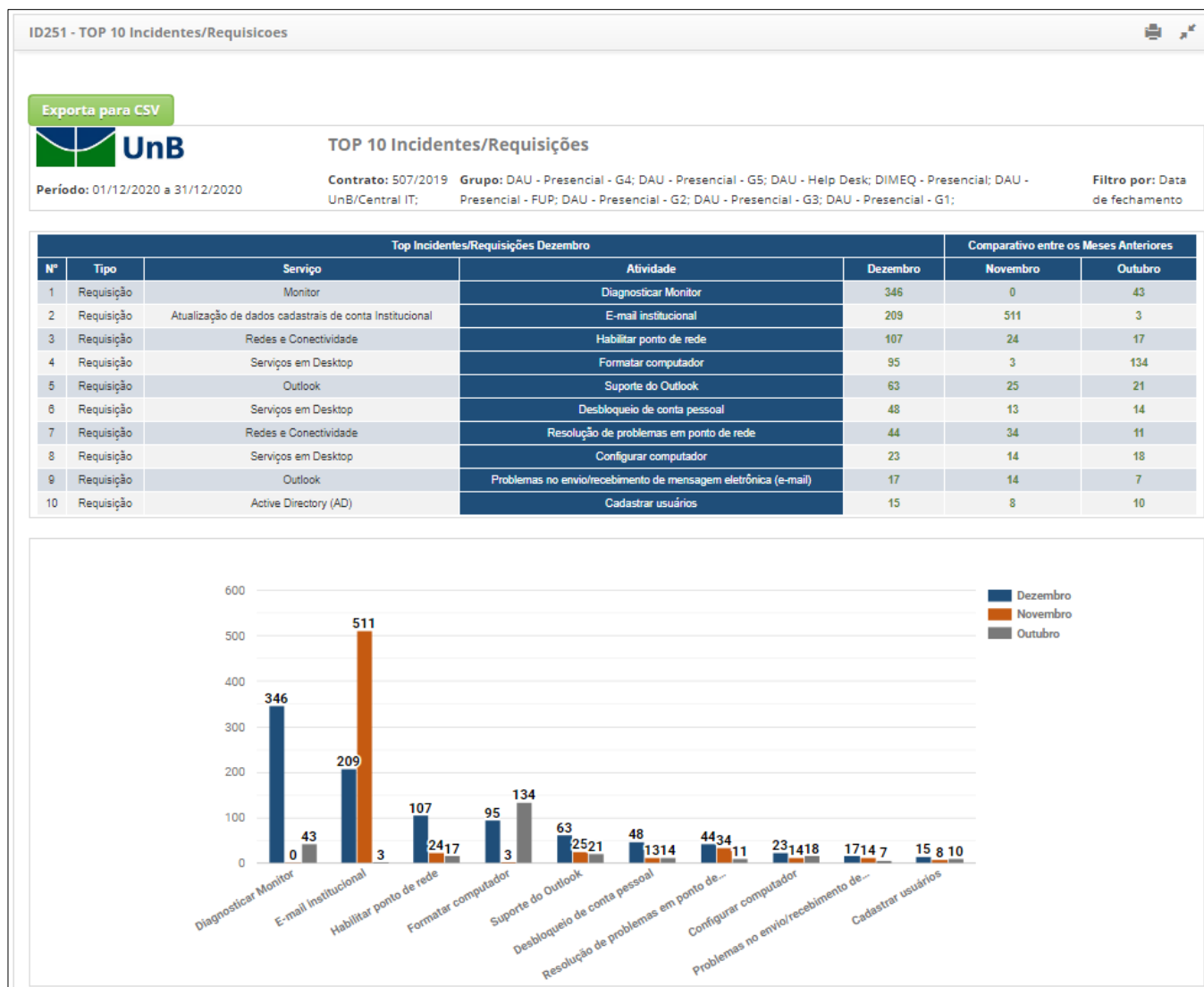


Figura 5

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID251 - TOP 10 Requisições

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o volume de 1085 chamados encerrados no mês podemos observar na **Figura 5** que 346 (31,89%) chamados foram para a atividade “Diagnosticar Monitor”, os chamados proativos foram registrados pela unidade “Secretaria de Tecnologia da Informação - STI” para checagem dos equipamentos para empréstimo aos alunos UnB.

O segundo maior volume é para a atividade “E-mail Institucional”, 209 (19,26%), o volume de chamados deu-se em decorrência da atualização de dados cadastrais de conta Institucional para utilização do Office 365.

4.6.3. Unidades

Os dados apresentados na **Figura 6** correspondem as unidades que mais tem registros de requisições e incidentes no mês de dezembro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

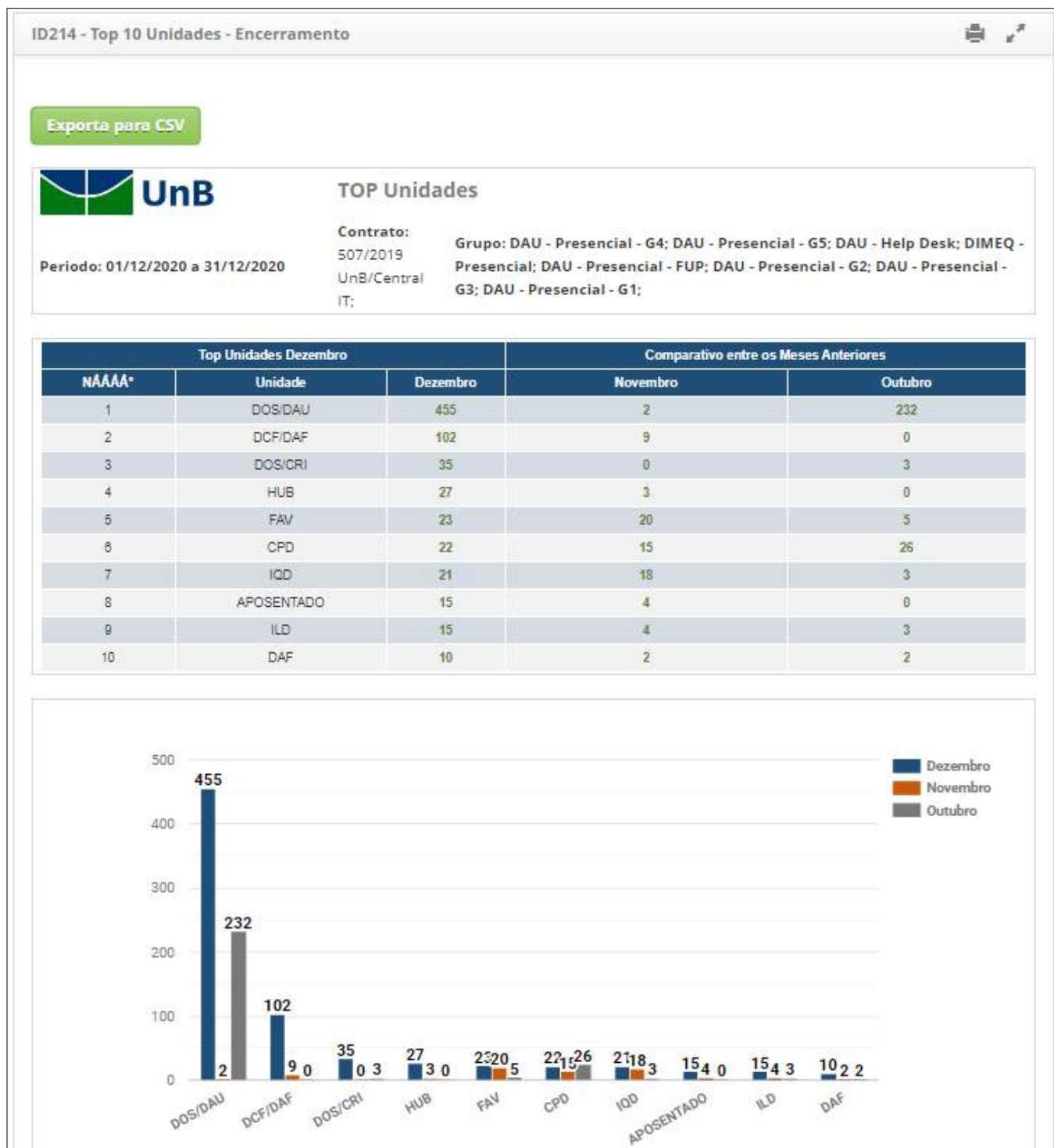


Figura 6

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID214 - Top Unidades – Encerramento

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Considerando o quantitativo de 1085 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Figura 6** que 455 chamados (41,94%) foram registrados para a unidade “Divisão de Atendimento ao Usuário”. Desse total, 346 chamados foram resultantes das atividades “Diagnosticar Monitor”, 91 chamados foram resultantes da atividade “Formatar Computador” 18 chamados estão distribuídos para as demais atividades na área de negócio da contratante.

O segundo maior volume foi registrado pela unidade “Diretoria de Contabilidade e Finanças (DCF)”, sendo 102 chamados (9,40%). Desse total, 97 chamados foram resultantes da atividade “Habilitar Ponto de Rede”, 05 chamados estão distribuídos para demais atividades na área de negócio da contratante.

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

4.7. Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Os dados apresentados na **Figura 7** e **Gráfico 2** correspondem ao percentual de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação no mês de dezembro e o comparativo dos meses anteriores.



Figura 7

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID164 – Avaliação Pesquisa de Satisfação - Encerramento

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: 04/01/2021

Adesão Pesquisa de Satisfação - Percentual

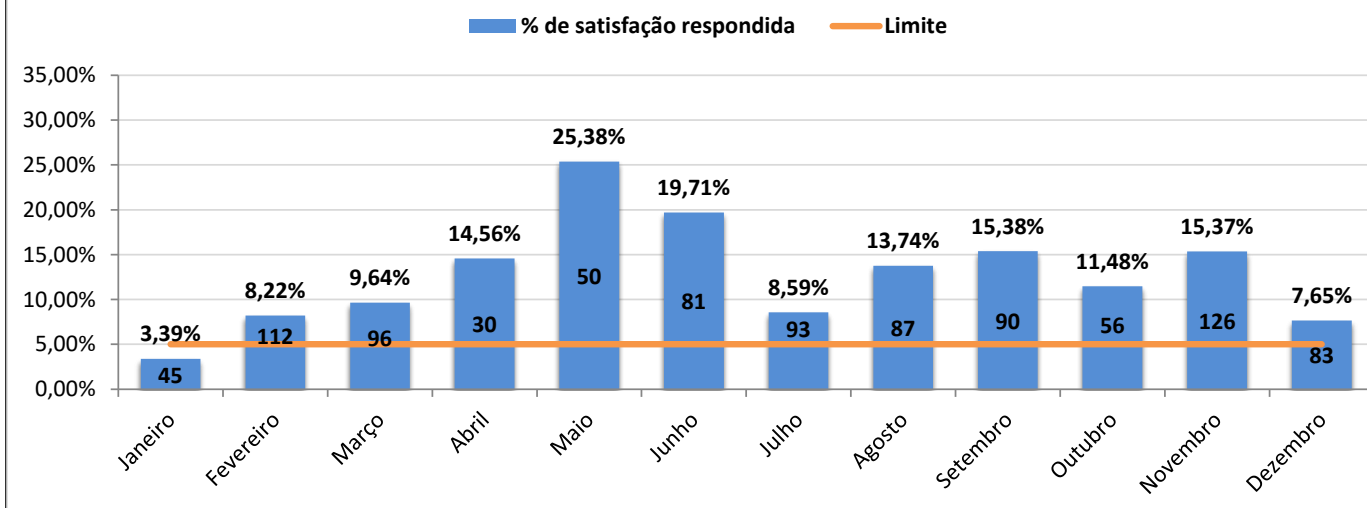


Gráfico 2

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID164 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Conforme **Figura 7** e **Gráfico 2**, do volume de 1085 chamados encerrados foi alcançado o percentual de 7,65% (83 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 de resposta da pesquisa.

R001 - ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R018	Prestar serviços de atendimento remoto/presencial aos usuários da Universidade de Brasília e Unidades descentralizadas, garantindo os níveis de serviços acordados.
ITEM	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, suite de aplicativos para escritório (Microsoft, Suite 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 2

5.1 Controle de Indicadores Remoto e Presencial

Item	Indicadores	Meta	Glosa	Limite da glosa	Realizado	Resultado
1	Resolver incidentes em até 4 horas úteis.	>=90%	2% para cada chamado não atendido	10%	100,00%	Alcançado
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	2% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	100,00%	Alcançado
3	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	100,00%	Alcançado
4	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	3% para cada chamado não atendido inferior à meta	10%	100,00%	Alcançado
5	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	2% para cada chamado não atendido	10%	98,80%	Alcançado



6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	$\leq 2\%$	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	0,28%	Alcançado
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	$\geq 90\%$	1% para cada chamado não capturado inferior à meta	10%	99,91%	Alcançado

Tabela 3

Nota: Os indicadores de desempenho da OS foram cumpridos e alcançados de acordo com a meta estabelecida. As evidências que compõe os gráficos e tabelas desse relatório foram extraídas da ferramenta CITSmart (www.servicostic.unb.br) e estão disponíveis no caminho de rede: [\\MESSIER\GTS\\$\CPD-CentralIT\Evidências\2020\STI\12 - Dezembro](\\MESSIER\GTS$\CPD-CentralIT\Evidências\2020\STI\12 - Dezembro)

5.2 Resultados Obtidos – SLA – Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

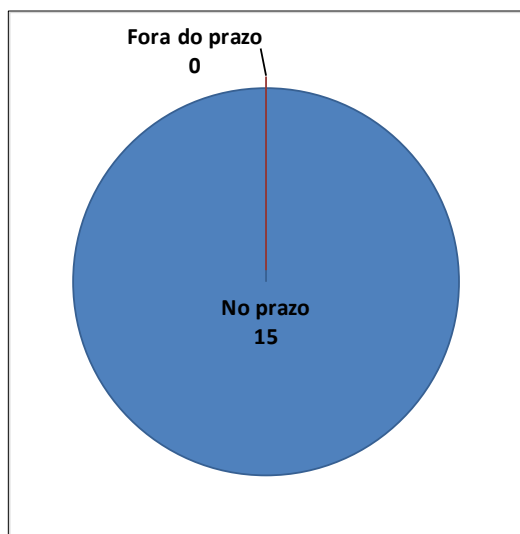


Gráfico 3

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
04 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	15	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	15	

Tabela 4

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se no **Gráfico 3** e na **Tabela 4** que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 100,00% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ($\geq 90\%$).

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS

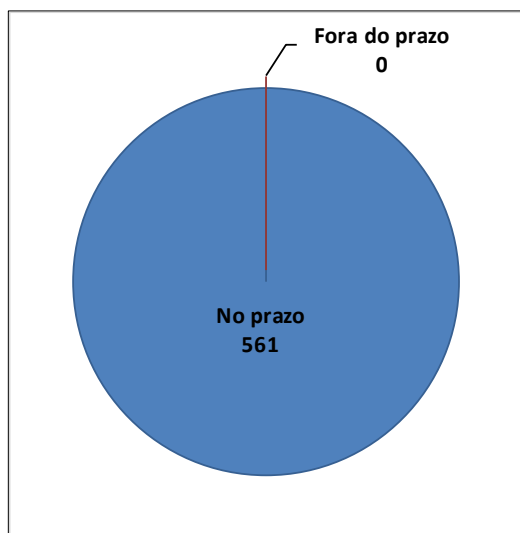


Gráfico 4

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
12 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	561	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	561	

Tabela 5

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se no **Gráfico 4** e na **Tabela 5** 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 ($\geq 95\%$).

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS



Gráfico 5

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
24 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	365	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	365	

Tabela 6

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se no **Gráfico 5** e na **Tabela 6** 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 ($\geq 95\%$).

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS

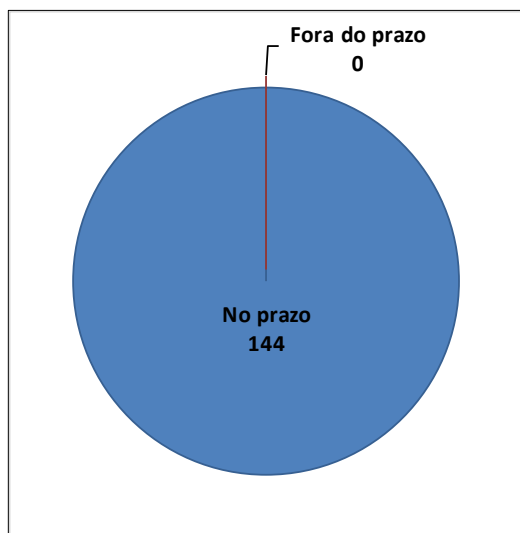


Gráfico 6

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
48 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	144	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	144	

Tabela 7

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Observa-se no **Gráfico 6** e na **Tabela 7** 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 ($\geq 95\%$).

VISÃO GERAL

A **Tabela 8** apresenta o volume de chamados fechados e resultados obtidos “no prazo” e “fora do prazo” pelos grupos de atendimento remoto e presencial.

RESULTADOS OBTIDOS						
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO REMOTO
507/2019	1	04 horas	9	9	0	41,01%
	2	12 horas	329	329	0	
	3	24 horas	7	7	0	
	4	48 horas	100	100	0	
Total			445	445	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO PRESENCIAL
507/2019	1	04 horas	6	6	0	58,99%
	2	12 horas	232	232	0	
	3	24 horas	358	358	0	
	4	48 horas	44	44	0	
Total			640	640	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO - CIT E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	
507/2019	1	04 horas	15	15	0	
	2	12 horas	561	561	0	
	3	24 horas	365	365	0	
	4	48 horas	144	144	0	
Total			1085	1085	0	

Tabela 8

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No período, foram fechados 1085 chamados no contrato 507/2019. Destes, 445 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto representando 41,01% dos chamados retidos no primeiro contato com a central de atendimento. O percentual de retenção no atendimento remoto deu-se em sua maioria devido a solicitação de usuários para atualização de dados cadastrais para migração de contas de e-mail institucional para a plataforma Office 365.

Podemos observar na **Tabela 8** o quantitativo de 640 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 58,99% dos chamados. O percentual de retenção no atendimento presencial deu-se em sua maioria em decorrência das atividades: “Formatar Computador”, “Resolução de problemas em ponto de rede”, “Habilitar ponto de rede” e “Diagnosticar Monitor”.

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

- Configurar Computador;
- Inspeção para baixa/redistribuição.
- Inspeção para aceite – Monitor;
- Inspeção para aceite – Desktop;
- Trocar cooler.

5.2.6. Nível de Satisfação dos Usuários – Encerramento

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%. Para o mês, o resultado atingido foi de 98,80% estando dentro da meta estabelecida (=>95,00%).

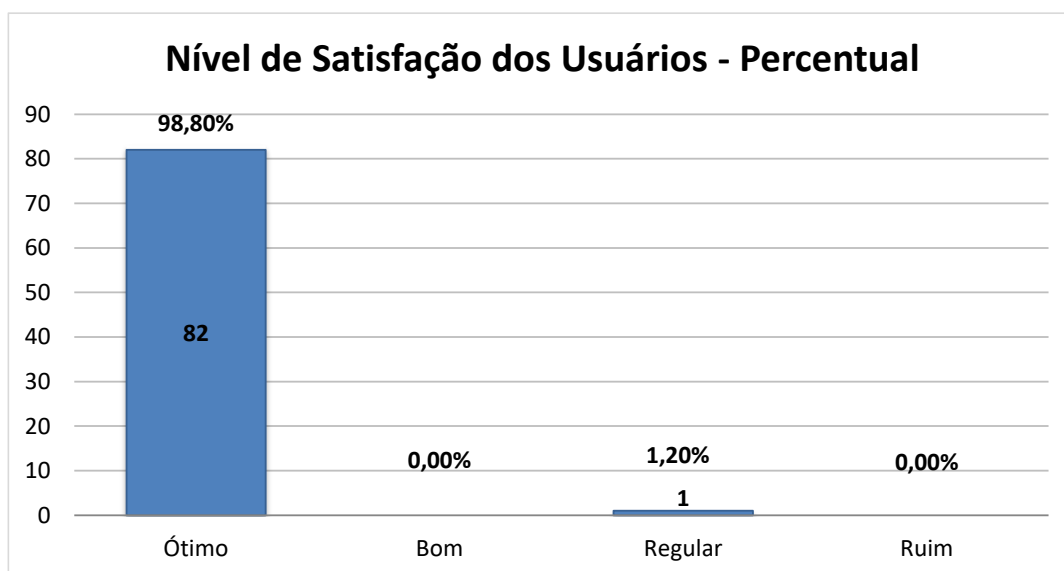


Gráfico 7

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID164 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

O **Gráfico 7** demonstra que foram respondidas 83 pesquisas de satisfação. Desse total, 82 foram avaliadas como “Ótimo”, nenhuma pesquisa avaliada como “Bom”, 1 pesquisa (125062) avaliada como “Regular” nenhuma pesquisa avaliada como “Ruim”. Para o mês, o resultado atingido foi de 98,80% estando dentro da meta estabelecida contratualmente.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 1 (125062) chamado obteve pesquisa com status “Regular”. A pesquisa de satisfação com resposta classificada com status “Regular” foi tratada pela “Qualidade de Atendimento” no chamado 126763.

5.2.7. Chamados reabertos

Os dados apresentados no **Gráfico 8** corresponde ao percentual de chamados reabertos no mês de dezembro e o comparativo dos meses anteriores.

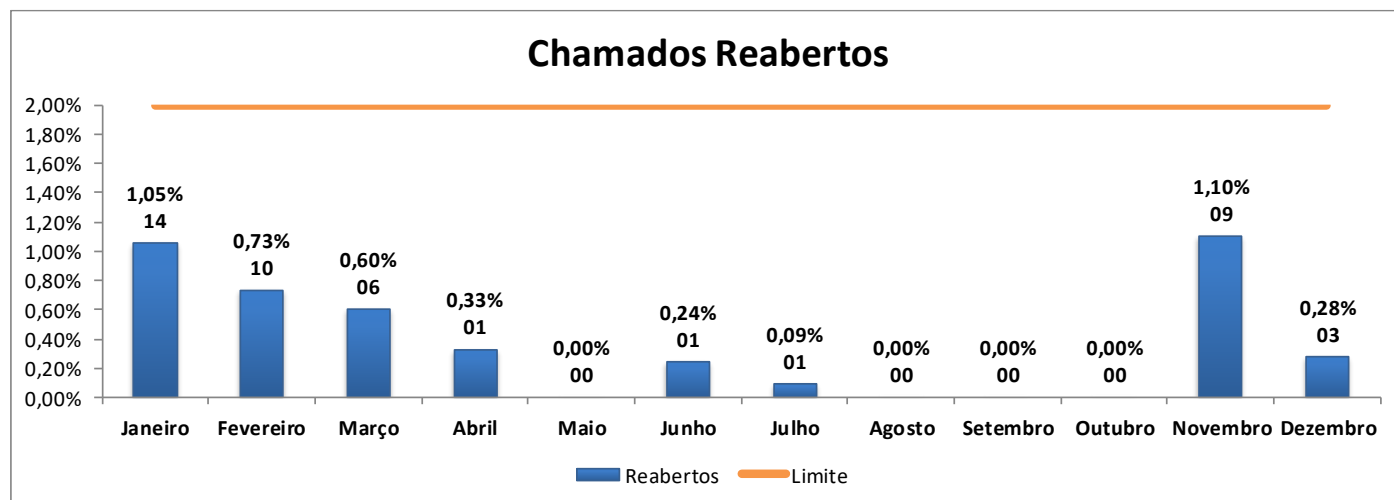


Gráfico 8

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No período do total de 1085 encerrados, 03 chamados (124002, 125234 e 126387) foram reabertos pela equipe de atendimento (tarefa R-001) representado 0,28% e mantendo-se dentro do limite estabelecido, ≤ 2 .

Vale ressaltar que em função do prazo de reabertura (7 dias), o tratamento dos chamados poderá ser apresentado de forma diferente quando da coleta em data futura, já que os dados são filtrados por data de encerramento.

5.2.8. Capturar chamado em até 20 minutos após abertura – Encerramento

Os dados apresentados na **Figura 8** corresponde ao percentual de chamados capturados em até 20 minutos no mês de dezembro.

ID301 - Chamados Capturados em 20 Minutos (Detalhado) (UnB) - Encerram

Tabela detalhada | Exportar tabela resumo

UnB Chamados Capturados em até 20 Minutos (Detalhado)

Período: 01/12/2020 a 31/12/2020 Contrato: 507/2019 Grupo: DAU - Presencial - G4; DAU - Presencial - G5; DAU - Help Desk; DIMEQ - Presencial; DAU - Presencial - FUP; DAU - Presencial - G2; DAU - Presencial - G3; DAU - Presencial - G1;

Origem	Tabela Resumo		Mais de 20 minutos	%	Total
	Até 20 minutos	%			
Portal	423	41,94%	1	0,09%	424
Remoto - Presencial	300	27,65%	0	0,00%	300
Presencial - Presencial	235	21,68%	0	0,00%	235
Help Desk	81	7,47%	0	0,00%	81
Chat	5	0,46%	0	0,00%	5
3º Nível	4	0,37%	0	0,00%	4
E-mail	3	0,28%	0	0,00%	3
SSI - SITES	1	0,09%	0	0,00%	1
Total	1084	99,91%	1	0,09%	1085

Figura 8

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

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: 04/01/2021

ANÁLISE CRÍTICA

Na **Figura 8** é possível observar que do total de 1085 chamados fechados, 1084 (99,91%) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 1 (0,09%) chamado (110663) foi capturado com mais de 20 minutos, estando dentro do limite estabelecido ($\geq 90,00\%$).

Os dados apresentados no **Gráfico 9** corresponde ao percentual de chamados capturados em até 20 minutos no mês de dezembro e o comparativo dos meses anteriores.

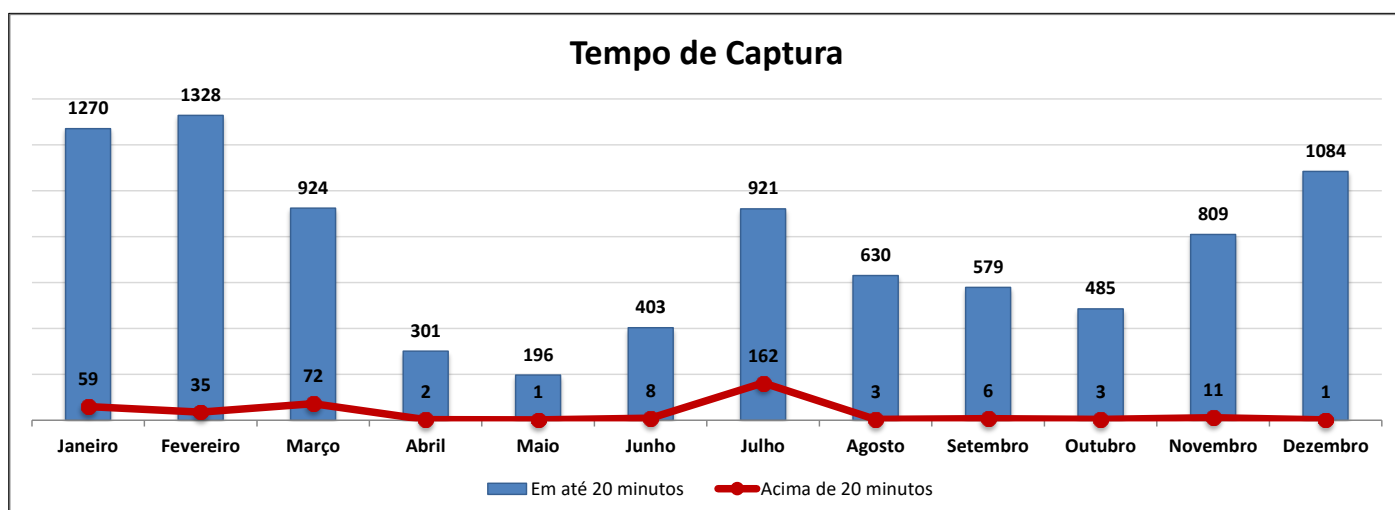


Gráfico 9

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No **Gráfico 9**, o total de chamados fora do prazo de captura no mês de dezembro foi de 1 chamado, o quantitativo é inferior ao apresentado em novembro de 2020 no qual 11 chamados foram capturados fora do prazo de captura.

5.2.9. Encerramento Mensal de chamados do Atendimento

Abaixo é demonstrado o quantitativo geral de atendimentos de **requisições** e **incidentes** encerrados no mês.

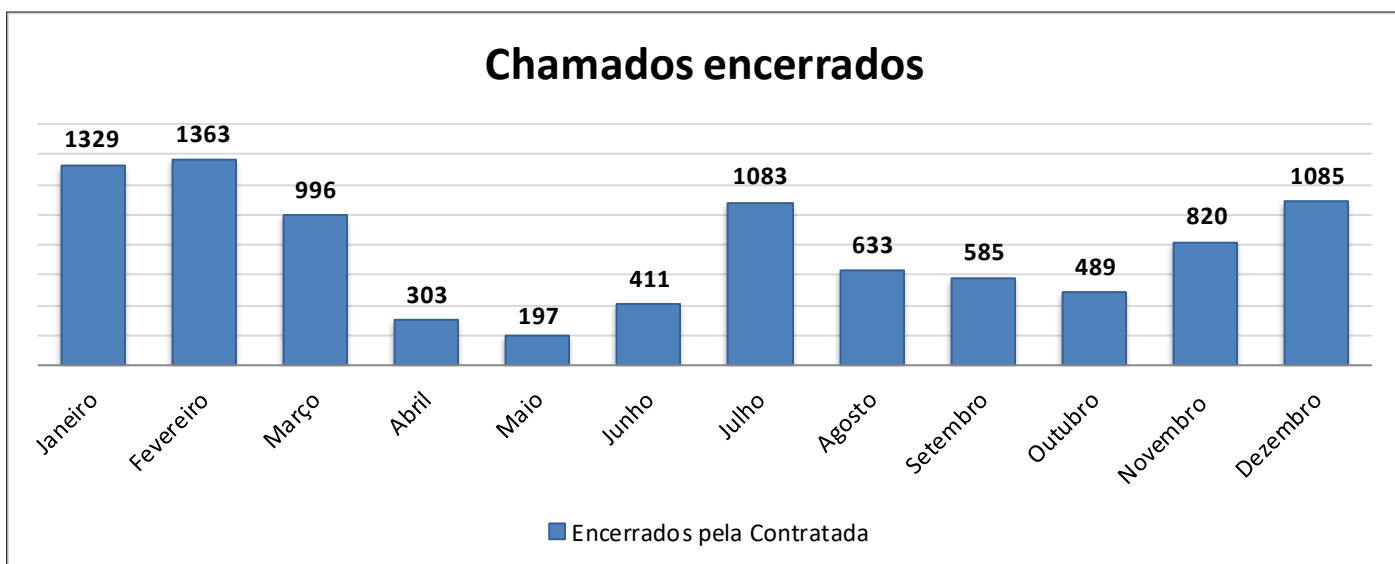


Gráfico 10

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Tickets > ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

No mês de dezembro foram encerrados 1085 chamados pelos grupos executores da contratada: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencia– FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Podemos observar no **Gráfico 10** que o encerramento mensal de chamados reflete aos períodos de atividade das áreas de negócio da contratante. O total de chamados encerrados no mês de dezembro foi de 1085, o quantitativo é superior ao apresentado em novembro de 2020 no qual foram encerrados 820.

O volume de chamados no período deu-se, em sua maioria devido o registro de chamados proativos para as atividades de “Diagnosticar Monitor” para checagem dos equipamentos para empréstimo aos alunos UnB e atividade “E-mail Institucional” para atualização de dados cadastrais de usuários de contas de e-mail institucional para a plataforma Office 365.

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.

7. PADRÃO DE ATIVIDADE DO NEGÓCIO

Abaixo é demonstrado o quantitativo geral de atendimentos de **requisições** e **incidentes** por hora encerrados no mês.

7.1 PAN – Atendimento Remoto e Atendimento Presencial

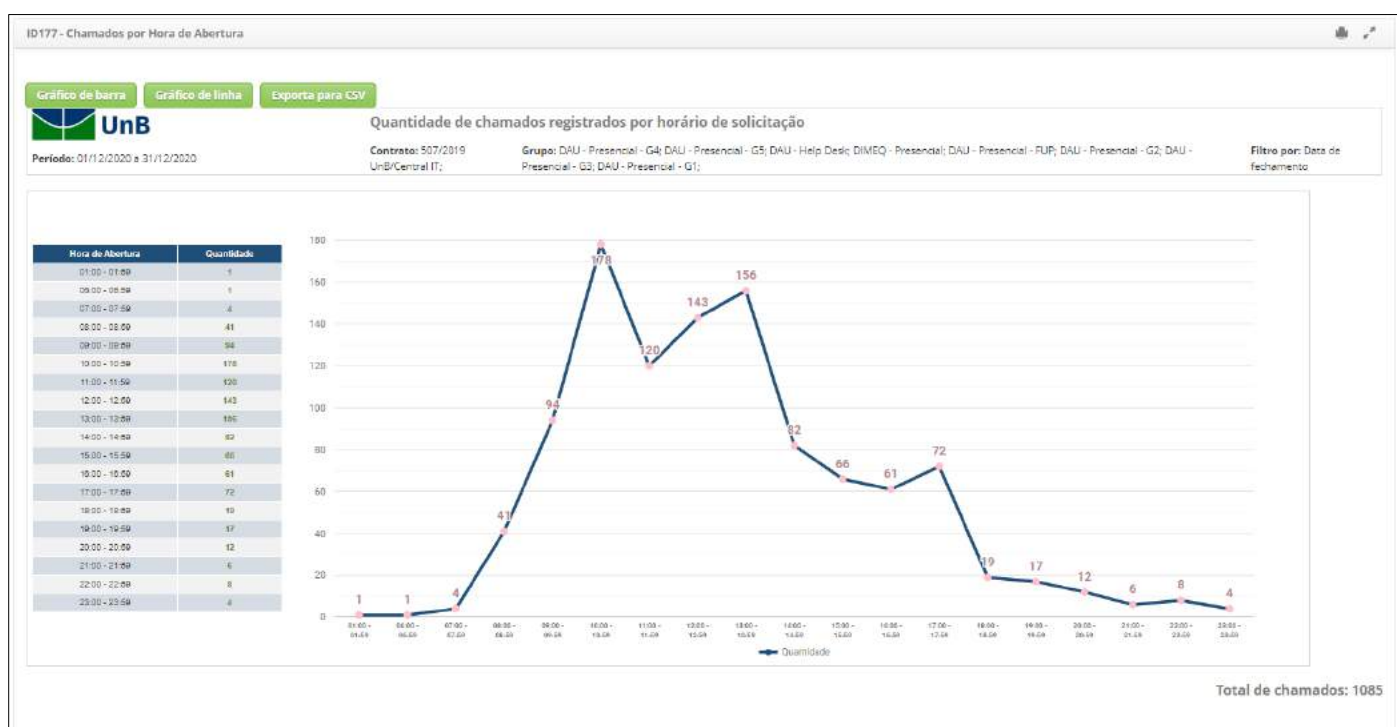


Figura 9

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

Caminho: CITSmart > Relatórios > Relatórios > Relatórios Smart > Tickets > ID177 - Chamados por Hora de Abertura

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: 04/01/2021



ANÁLISE CRÍTICA

Conforme o **Figura 9** 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 13h00min terminando às 16h59min. Concluímos que 73,55% (798) dos 1085 chamados encerrados 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 realizarem mudanças no ambiente. No período entre 08h00min às 10h59min, o volume de chamados registrados deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados via Portal de serviços (www.servicostic.unb.br). O volume de chamados registrados entre 13h00min às 16h59min deu-se em sua maioria em decorrência do registro de chamados proativos pela central de atendimento via Portal de serviços devido a força tarefa realizada para checagem de monitores, formatação, configuração dos equipamentos para empréstimo ao corpo discente da Universidade de Brasília para realizarem as aulas EaD.

Observou-se que no mês de dezembro 72 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 6,64% 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.

8. 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.

8.1 Procedimentos publicados

Item	Procedimentos Publicados - Dezembro 2020
1	7 - Zip
2	ABBY FineReader
3	Access Runtime 2013
4	ACD ChemSketch
5	Aceite de Computador
6	Acesso Remoto aos Sistemas Administrativos da UnB
7	Active Directory - Domínio AD-FUB
8	Adaptador USB Wireless 150 N DWA-125
9	Adobe Acrobat Reader
10	Adobe Creative Cloud



11	Adobe Digital Editions
12	Advanced IP Scanner
13	AdwCleaner
14	Anki
15	Antivirus Kaspersky UnB
16	Ardour
17	Aspen Plus
18	Asure ID
19	Atualizações do Windows
20	Audacity
21	AutoCAD 2010
22	Autodesk AutoCAD
23	Autodesk Maya
24	Autodesk Revit
25	Bizagi Modeler
26	Blackmagic DaVinci Resolve
27	Blackmagic Fusion
28	Blender
29	Cadastro de Usuário AD - FUB
30	Calculadora - Windows
31	Calculux
32	CDBurnerXP
33	Certificado Digital Token
34	Checkilst Sala de Videoconferência
35	CMAPTools
36	Code Blocks
37	Comando Printui
38	ComboFix
39	Compartilhar Impressora Local
40	Configuração DCOM - Erros Hresult 0x80070543 e 1935 Assembly
41	Configuração de BIOS
42	Configuração de Máquina Nova
43	Configuração de Rede - IP Fixo
44	Configuração do Estilo ABNT
45	Configuração Rede UnB Wireless - Android
46	Configuração- Rede UnB Wireless - Android
47	Configuração- Rede UnB Wireless – Iphone
48	Configuração UnB Wireless - Windows 7
49	Configurações de Rede
50	Configurar Atalhos de Programas para Todos Usuários
51	Configurar Dois Monitores
52	Console HelpDesk
53	Correção do Update do Windows
54	Criação de Conta Local
55	Criar Imagem do Sistema Operacional
56	CUTE PDF Writer
57	CyberLink Power2Go
58	Daemon Tools Lite
59	Definir Impressora Como Padrão
60	Definir Programa Padrão



61	Desbloquear Arquivos
62	Desbloqueio do Usuário AD
63	Design Review
64	Desinstalação Ccleaner 5.33
65	Desinstalação de Softwares
66	Desinstalação do Adobe Acrobat Reader DC
67	Desinstalação do LibreOffice
68	Desinstalação do Spybot S&D
69	Desinstalação Microsoft Office Professional Plus 2010
70	Desinstalação SpyBot - S&D
71	DevC++
72	Direct X
73	DIRF
74	Domus
75	DriverMax
76	DWG TrueView
77	Erro Falha no Logon do Serviço de Perfil de Usuário
78	Erro Perfil Temporário
79	Erros Sistemas Legado UnB
80	Falha na Relação de Confiança
81	Farbar Recovery Scan Tool
82	Filezilla
83	Firewall Windows
84	Fix Print Polifix
85	Fontes do Windows
86	Format Factory
87	Foxit PhantomPDF
88	Foxit Reader
89	FreeMind
90	Gephi
91	Gerador de Declaração RAIS
92	GIMP
93	GNU Octave
94	Google Earth Pro
95	Guia Interna e Externa de Equipamento
96	Habilitar Ponto de Rede
97	Hiren's BootCD
98	IBM SPSS
99	Impressora Bematech
100	Impressora Multifuncional Samsung 5835
101	Impressora não liga
102	Impressora Plotter HP T790
103	Impressoras HP (Hewlett-Packard)
104	Impressora SIMPRESS
105	Impressoras Samsung
106	Impressora Xerox
107	Inicializar Computador em Modo de Segurança
108	Inkscape
109	Instalação, Retirada ou Substituição de SWITCH
110	Iramuteq



111	IRPF 2020
112	Itunes
113	Java
114	JetClean
115	Junkware Removal Tool
116	Keepass
117	K-Lite Codec Pack
118	Leitor de Tela Dolphin
119	Limpeza de Arquivos Temporários
120	Lista de Agentes de Relacionamento
121	Listar e Imprimir Ordem de Serviço - CITSMART
122	LNK Killer
123	Macrium Reflect
124	Malwarebytes
125	Manual do Serviço de Conferência WEB - RNP
126	Mapeamento Impressora SIMPRESS - Linux_Ubuntu
127	Mapeamento Impressora SIMPRESS - MAC
128	Mendeley
129	Microsoft .NET Framework
130	Microsoft Office Professional Plus 2010
131	Microsoft Office Project Professional 2007
132	Microsoft Silverlight
133	Microsoft SQL Server Management Studio Express SP 3
134	Microsoft Visual SourceSafe
135	MiKTeX
136	Movie Maker
137	Mozilla Thunderbird
138	Mconfig
139	MuseScore
140	Navegador Google Chrome
141	Navegador Microsoft Internet Explorer 11
142	Navegador Mozilla Firefox
143	Ninite
144	Novo FAP
145	NVDA
146	OCS Inventory
147	Ocultar Conta de Usuário na Tela de Log-on
148	Office 365 para Alunos - Dúvidas Frequentes
149	OpenOffice
150	OpenProj
151	Orientações de Triagem de serviços Referentes a Webmail UnB
152	Orientações sobre Agentes de Relacionamento
153	Orientações Webmail UnB - Aluno
154	Outros -
155	Pacote Office Home e Business 2016 - UnB
156	Pacote Office Professional 2013
157	PDF24
158	PDF Architect
159	PDF Creator
160	PDFill PDF Tools



161	Pencil
162	PER DCOMP
163	PhotoScape
164	Pimaco
165	Plugin Módulo de Segurança Banco do Brasil
166	Plugin Módulo de Segurança Caixa Econômica
167	Plugin Módulo de Segurança Itaú
168	Pós Formatação
169	Power BI
170	Praat
171	Primo PDF
172	PRO-ArCondicionado
173	Problema Acesso UnB Wireless Windows 7
174	Programa Gerador de Solicitação
175	Progrid
176	Putty
177	Python
178	QGIS Stand Alone
179	QuickTime
180	Reaper
181	Redmine
182	Reparo de Disco com CHKDSK
183	Revizto
184	Revo Uninstaller Portable
185	Roteador Wireless D-LINK 905L
186	Roteador Wireless Greatek WR - 2500HP
187	Roteador Wireless Multilaser
188	R-Project
189	RStudio
190	Rufus
191	Scanner Avision
192	Scanners HP (Hewlett-Packard)
193	Sci2
194	Scribus
195	Script - Computador não liga
196	Script - Computador sem acesso a internet
197	Script - Configurar computador
198	Script - Configurar Impressora
199	Script - Desbloqueio de conta pessoal e desbloqueio de conta
200	Script - Habilitar ponto de rede
201	Script - Impressora não liga
202	Script - Instalação de software padrão
203	Script - Monitor não liga
204	Script Redirecionamento de Setores
205	SEFIP
206	SeisImager 2D
207	Servidor IIS
208	Sicalc
209	Sistema Operacional - Windows 10
210	Sistema Operacional - Windows 7

211	Sistema Operacional - Windows 8
212	Sistema Operacional Windows Vista Business
213	Sistemas Legados UnB
214	Sketchup Viewer
215	Skype
216	Spooler de Impressão
217	Spring
218	Spyder
219	Substituição de HD de Notebook
220	Substituição de HD Desktop
221	Substituição de Placa de Vídeo
222	Substituição do Cooler 775
223	TDSSKiller
224	Termo de Entrega de Equipamento
225	TerraView
226	Texmaker
227	TextPad
228	Trinity Rescue Kit
229	Troca de Memória do Desktop
230	Trocar Leitor de CD-DVD
231	ULTRA VNC – Acesso Remoto
232	UnityPDF
233	Validador SEFDF - Livro Fiscal Eletrônico
234	Videoconferência
235	VirtualBox
236	Visual C++ 2010 SP1
237	VLC Media Player
238	VOSviewer
239	Xmind
240	XML Copy Editor
241	YUMI Multiboot USB Creator

241 Procedimentos Publicados**Tabela 9**

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

Caminho: Citsmart - Relatório Smart > Base de conhecimento > ID165 – Base de conhecimento

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: 04/01/2021

**ANÁLISE CRÍTICA**

Na data coletada, houve um total de 241 documentos publicados no CITSmart. 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.

9. RECOMENDAÇÕES E ANÁLISE DE RISCOS

Abaixo apresentamos as recomendações e riscos que no momento vimos como as mais importantes e com maior necessidade de execução visando minimizar os riscos e impactos negativos no ambiente tecnológico do DER.

ITEM	RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA	DETALHAMENTO																																		
1	Implementação de uma Unidade de Resposta Audível (URA)	Atualmente alguns índices contratuais de qualidade não podem ser mensurados devido à ausência de recursos tecnológicos de telefonia. Com a implementação de uma URA será possível emitir relatórios de acompanhamento de entrada de ligações e rastreamento, visualização de ponto de abandono, transferir usuário para avaliação de atendimento, entre outras funções.																																		
2	Expansão do "AD"	O <i>Active Directory</i> está em fase de instalação pela STI em todo o Campus da UnB, ele permite uma fácil administração, mantendo informações centralizadas dos recursos hardwares e usuários da rede, viabilizando atribuição de políticas, instalação de programas de forma automatizada e aplicação de atualizações críticas ao parque computacional da UnB.																																		
		É possível observar na tabela abaixo o quantitativo de equipamentos por unidade abarcados no <i>Active Directory</i> no período de 2018 a 2019.																																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Unidade(s)</th> <th>Quantidade de equipamentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CDT</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>FAV/HVET</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>DGP/DSQVT</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>CEAD</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>DAC/PPNE</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>AD/CAL</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>IL</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>DAC/DASU</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>DGP/ProIC</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>ICS/SOL</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>IP/NEPASD</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>DISEG</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>ASA/GRE</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>CPJ/PRC</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>IG/GEOCRO N</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>262</td> </tr> </tbody> </table>	Unidade(s)	Quantidade de equipamentos	CDT	76	FAV/HVET	31	DGP/DSQVT	27	CEAD	25	DAC/PPNE	17	AD/CAL	16	IL	15	DAC/DASU	14	DGP/ProIC	10	ICS/SOL	8	IP/NEPASD	6	DISEG	6	ASA/GRE	6	CPJ/PRC	4	IG/GEOCRO N	1	Total	262
		Unidade(s)	Quantidade de equipamentos																																	
		CDT	76																																	
		FAV/HVET	31																																	
		DGP/DSQVT	27																																	
		CEAD	25																																	
		DAC/PPNE	17																																	
		AD/CAL	16																																	
		IL	15																																	
		DAC/DASU	14																																	
		DGP/ProIC	10																																	
		ICS/SOL	8																																	
		IP/NEPASD	6																																	
		DISEG	6																																	
		ASA/GRE	6																																	
CPJ/PRC	4																																			
IG/GEOCRO N	1																																			
Total	262																																			
O <i>Active Directory</i> eleva o nível de segurança de rede, uma vez que os usuários devem se autenticar com logon único, podendo esse usuário de rede autorizado acessar seus arquivos de qualquer lugar da rede.																																				

3	Expansão do acesso remoto no parque computacional	A implantação do acesso remoto dar-se ao passo em que o AD é implementado, com a expansão dessa ferramenta no parque computacional, é percebida uma grande redução de tempo de espera por atendimento, pois permitirá que seja prestado um pronto atendimento, reduzindo o deslocamento da equipe de atendimento presencial.
4	Automatizar procedimento para Alterar senha de usuário padrão “STI”	<p>O usuário padrão “STI” utilizado pela equipe de atendimento, é bastante utilizado quando um computador apresenta problemas de relação de confiança ou quando não está sob as políticas do <i>Active Directory</i>, viabilizado o acesso administrativo no sistema operacional da equipe de atendimento.</p> <p>Atualmente o procedimento para alteração de senha está sendo realizado ao passo em que os atendimentos são realizados pela equipe de atendimento.</p>
5	Implantação do gerenciamento de capacidade	Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho. Com a implementação do gerenciamento da capacidade, será possível produzir e manter um plano que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio. Considerando-se o exemplo citado para o gerenciamento de mudança, onde foi citado a aquisição de novos computadores, o plano de capacidade estará ponderando todos os recursos necessários para a entrega dos serviços como: a existência de tomadas elétricas; pontos de rede; cabeamento estruturado; pessoal de suporte para execução dos serviços; disponibilidade de Switchs; carga energética; entre outros.
6	Automatizar Instalação e Atualização de Aplicações por GPO	<p>Utilizar a GPO para instalação software (s) em ampla escala nas ocorrências de setores que possui AD.</p> <p>Com a automatização do procedimento via GPO, será percebida a redução de solicitações via CITSmart e a redução do tempo de espera do atendimento, reduzindo o deslocamento da equipe de atendimento presencial.</p>

10. PLICAÇÃO DE GLOSA

Não houve glosas para o período.

11. EVIDÊNCIAS

As evidências que compõem os gráficos e tabelas desse relatório foram extraídos da ferramenta CITSmart (www.servicostic.unb.br) e estão disponíveis no caminho de rede:

[\\MESSIER\GTs\\$\CPD-CentralIT\Evidências\2020\STI\12 - Dezembro](\\MESSIER\GTs$\CPD-CentralIT\Evidências\2020\STI\12 - Dezembro)

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

