

Indicadores

Ambiente

Computacional de

Infraestrutura e

Suporte – STI

Tarefa R001



Relatório gerencial - Contrato 507/2019

Documento que contempla informações do ambiente computacional da Fundação Universidade de Brasília, incluindo dados gerenciais em sua versão resumida.

Referente à Ordem de Serviço **R017** e ao período de **01 a 30 de novembro 2020**.

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. LOCAIS DE ATENDIMENTO	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS.....	4
Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento	4
Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento	4
Registro por Horário - Encerramento	5
Incidente / Requisição	6
SLA GLOBAL	7
Listas TOP 10 – Encerramento.....	7
INCIDENTES	7
REQUISIÇÕES.....	8
UNIDADES.....	10
Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento	11
4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL	13
Resultados obtidos – SLA – Encerramento.....	15
ATÉ 04 HORAS ÚTEIS.....	15
ATÉ 12 HORAS ÚTEIS.....	16
ATÉ 24 HORAS ÚTEIS.....	16
ATÉ 48 HORAS ÚTEIS.....	17
VISÃO GERAL	18
Nível de Satisfação dos Usuários - Encerramento	19
Chamados reabertos	20
Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento.....	21
5. ENCERRAMENTO MENSAL DE CHAMADOS DO ATENDIMENTO	23

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-FUB de práticas de governança de TI tendo como base os padrões internacionais, tais como: ITIL, COBIT, PMBOK e Normas ISO.

2. 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 - Locais de atendimento

3. INFORMAÇÕES GERAIS DOS ATENDIMENTOS

Requisição e Incidente – Por Situação – Encerramento

No mês de novembro de 2020 foram encerrados 820 chamados com a situação “Fechado”, nenhum chamado com a situação “resolvida” ou “cancelado”. Vale ressaltar que, em função do prazo de reabertura (7 dias), a situação atual demonstrada no **Gráfico 1** e na **Tabela 2** 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.

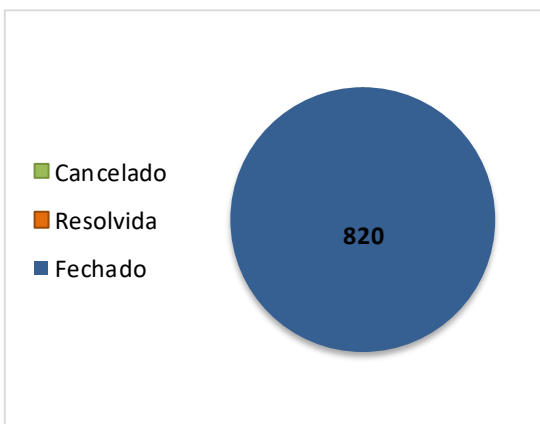


Gráfico 1

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	%
Cancelado	0	0,00%
Resolvida	0	0,00%
Fechado	820	100,00%
TOTAL	820	100,00%

Tabela 2

Gráfico 1 / Tabela 2 - Relatório Smart – ID205 - Quantitativo de Chamados por Situação – Encerramento.

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

Requisição e Incidente – Por Origem - Encerramento

Do total de 820 chamados encerrados em novembro de 2020 observa-se no **Gráfico 2** e na **Tabela 3** que o canal de entrada mais utilizado foi o “Portal” com 750 chamados (91,46%). 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 45 chamados (5,49%). Vale salientar que o atendimento proativo resulta em agilidade reduzindo a indisponibilidade dos serviços, além de aumentar a satisfação dos usuários.

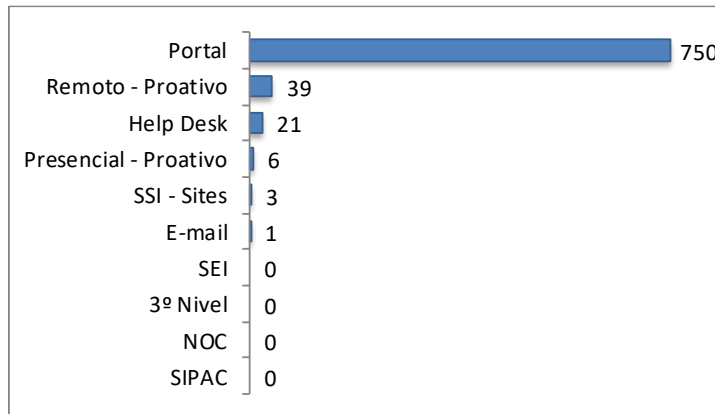


Gráfico 2

POR ORIGEM	QUANTIDADE	%
Portal	750	91,46%
Remoto - Proativo	39	4,76%
Help Desk	21	2,56%
Presencial - Proativo	6	0,73%
SSI - Sites	3	0,37%
E-mail	1	0,12%
SEI	0	0,00%
3º Nivel	0	0,00%
NOC	0	0,00%
SIPAC	0	0,00%
TOTAL DE REGISTROS	820	100,00%

Tabela 3

Gráfico 2 / Tabela 3- Relatório Smart ID168 - Chamados Abertos por Canal de Origem – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

Registro por Horário - Encerramento

Conforme o **Gráfico 3** 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 72,93% (598) dos 820 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 09h00min 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 via Portal de serviços devido a solicitação de usuários para atualização de dados cadastrais para migração de contas de e-mail institucional para a plataforma Office 365.

Observou-se que no mês de novembro 117 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 14,27% 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*.

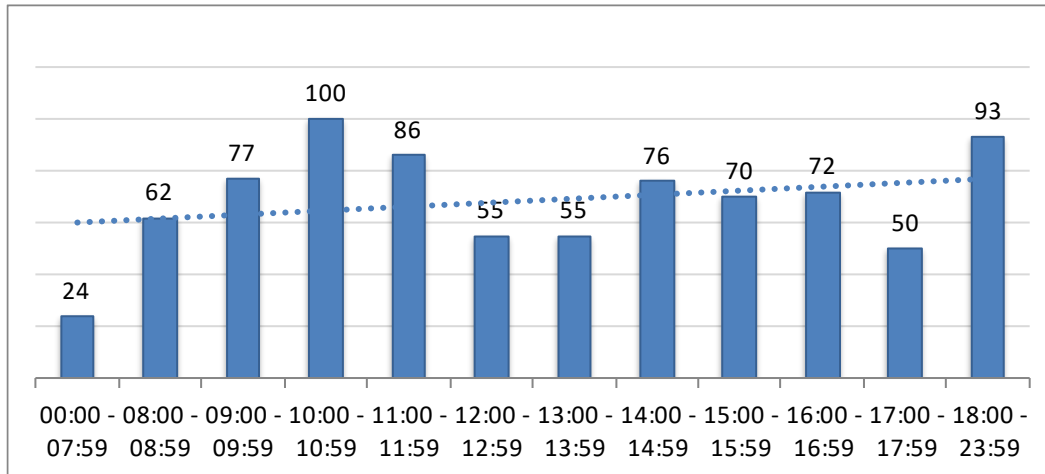


Gráfico 3 - Relatório Smart – ID177 - Chamados por Hora de Abertura – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

Incidente / Requisição

Requisição / Incidente – Encerramento

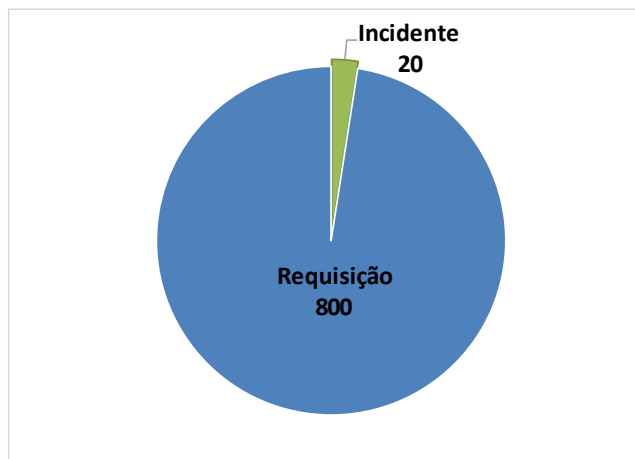


Gráfico 4 - Relatório Smart ID179 - Chamados por tipo de solicitação – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

O **Gráfico 4** demonstra o total de 820 chamados fechados no mês de novembro. Destes, 97,56% foram requisições de serviço e 2,44% incidentes.

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

SLA GLOBAL

SLA Global – Encerramento

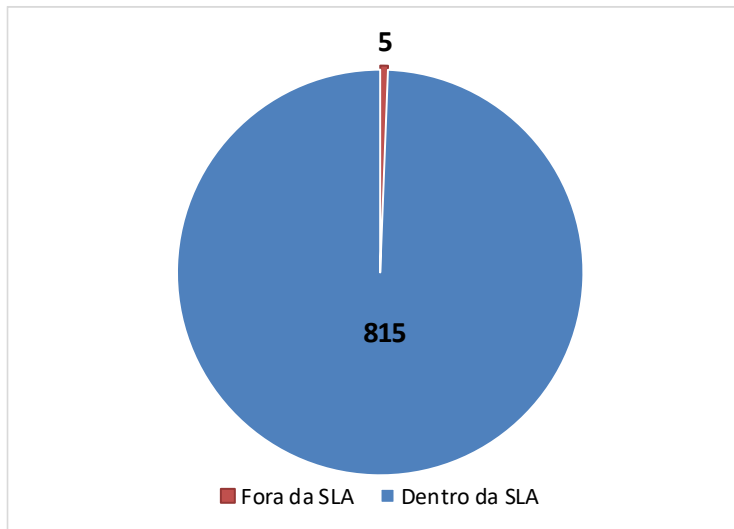


Gráfico 5 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

O **Gráfico 5** demonstra que a contratada fechou o volume de 820 chamados. Destes, 99,39% (815) foram encerrados dentro do prazo.

Observação: No período foram encerrados 820 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.

Listas TOP 10 – Encerramento

INCIDENTES

Os dados apresentados na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** correspondem aos incidentes mais registrados no mês de novembro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

TOP 10 SERVIÇOS/INCIDENTES							
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	NOVEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	OUTUBRO	SETEMBRO
820	1	Impressão e Scanner	Impressora não imprime	16	1,95%	1	2
	2	Serviços em Desktop	Computador não inicializa	2	0,24%	0	1
	3	Impressão e Scanner	Impressora não liga	1	0,12%	0	0
	4	Serviços em Desktop	Computador sem acesso a Internet	1	0,12%	0	1

Tabela 4 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

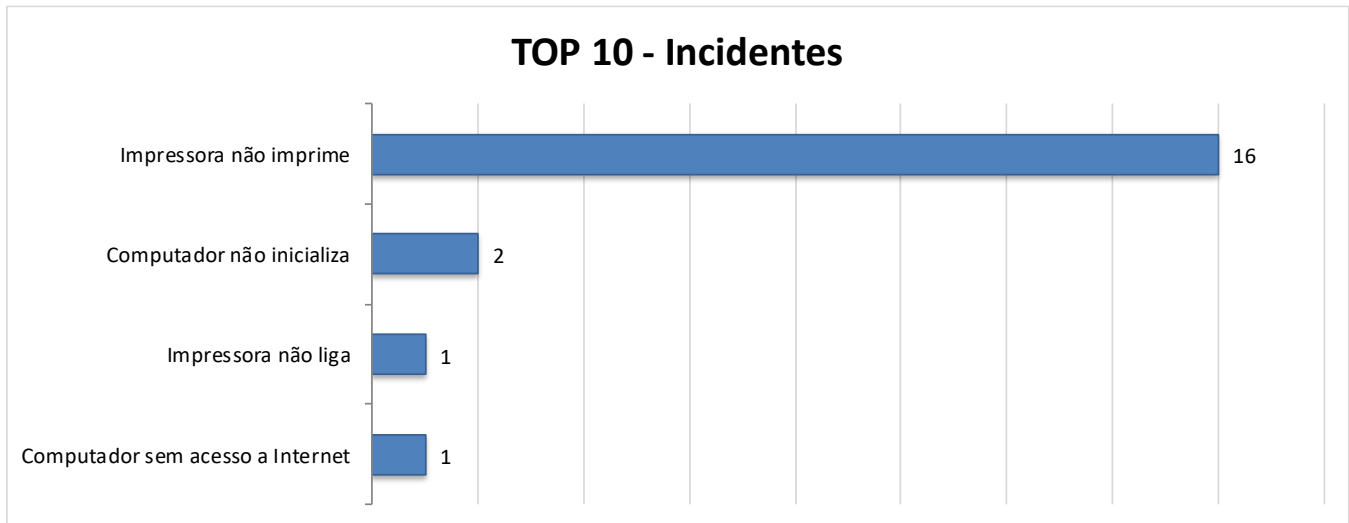


Gráfico 6 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

Considerando o volume de 820 chamados encerrados no mês de novembro, observa-se na **Tabela 4** e no **Gráfico 6** que 16 (1,95%) foi classificado como “Impressora não imprime”. Destes, 15 chamados (123469, 123544, 123547, 123548, 123553, 123555, 123556, 123557, 123563, 123566, 123586, 123793, 123855, 124085 e 124104), os chamados necessitaram de intervenção técnica da empresa contratada SIMPRESS. 01 chamado está distribuído nas demais áreas de negócio da contratante.

REQUISIÇÕES

Os dados apresentados na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** correspondem as requisições mais registradas no mês de novembro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

TOP 10 SERVIÇOS/REQUISIÇÕES							
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	SERVIÇO	ATIVIDADE	NOVEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
				QUANTIDADE	%	OUTUBRO	SETEMBRO
820	1	Atualização de dados cadastrais de conta Institucional	E-mail institucional	492	60,00%	3	0
	2	Redes e Conectividade	Resolução de problemas em ponto de rede	39	4,76%	11	13
	3	Redes e Conectividade	Habilitar ponto de rede	27	3,29%	17	12
	4	Webmail	Suporte do Webmail	25	3,05%	21	23
	5	Serviços em Desktop	Configurar computador	19	2,32%	18	14
	6	Active Directory (AD)	Desbloquear conta	16	1,95%	16	15
	7	Webmail	Problemas no envio/recebimento de mensagem eletrônica (e-mail)	14	1,71%	7	10
	8	Serviços em Desktop	Desbloqueio de conta pessoal	13	1,59%	14	25
	9	Agentes de Relacionamento	Solicitar abertura de portas (firewall)	11	1,34%	24	30
	10	Agentes de Relacionamento	DNS	10	1,22%	6	7

Tabela 5 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

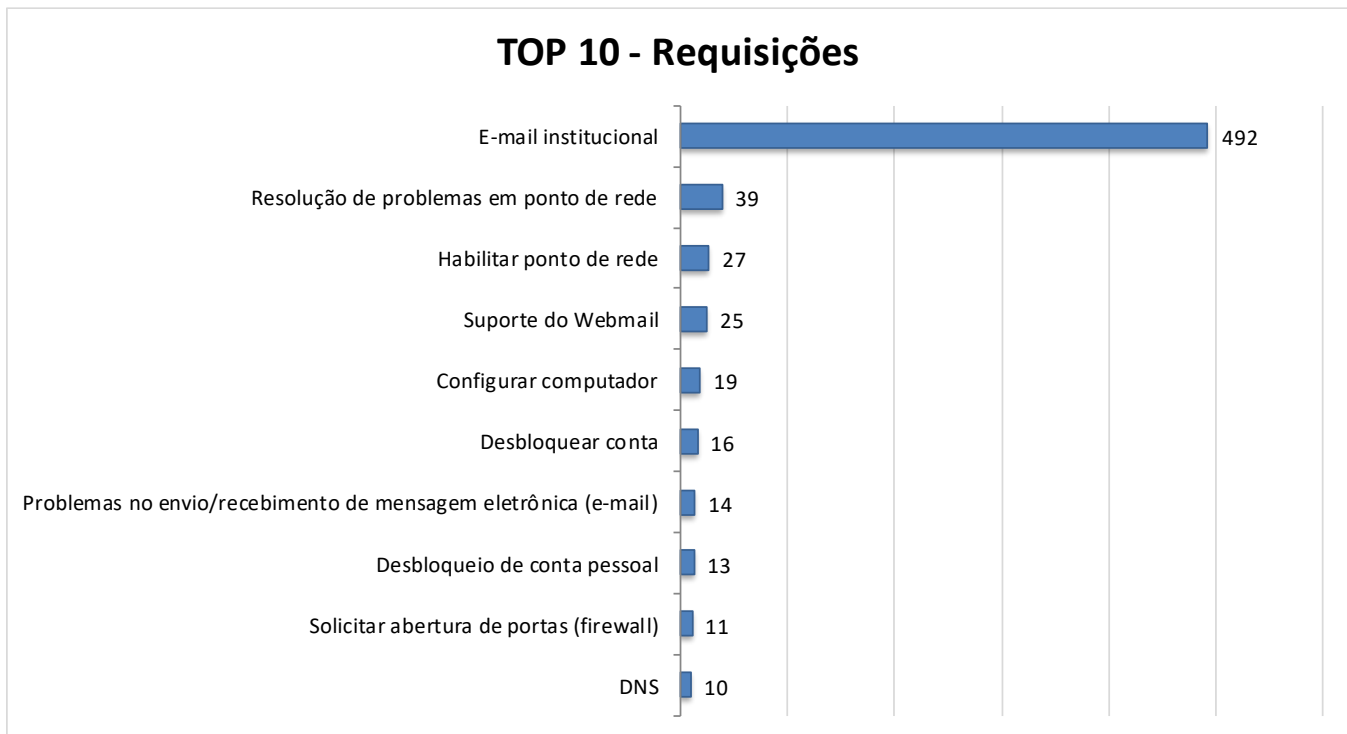


Gráfico 7 - Relatório Smart ID251 - TOP 10 Incidentes/Requisições – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

Considerando o volume de 820 chamados encerrados no mês podemos observar na **Tabela 5** e no **Gráfico 7** que 492 (60,00%) chamados foram para a atividade “E-mail Institucional”, o volume de chamados 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.

O segundo maior volume é para a atividade “Resolução de problemas em ponto de rede”, 39 (4,76%), os chamados estão distribuídos nas áreas de negócio da contratante.

UNIDADES

Os dados apresentados na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** correspondem as unidades que mais tem registros de requisições e incidentes no mês de novembro considerando os chamados por encerramento e o comparativo entre os dois meses anteriores para as atividades executadas.

TOP 10 UNIDADES						
TOTAL DE CHAMADOS	TOP LIST	UNIDADES	NOVEMBRO		Comparativo entre os Meses Anteriores	
			QUANTIDADE	(%) TOP 10	OUTUBRO	SETEMBRO
820	1	Faculdade de Ceilândia	22	2,68%	1	5
	2	Departamento de Engenharia Florestal	22	2,68%	2	1
	3	Faculdade UnB Planaltina	21	2,56%	1	5
	4	Faculdade de Agronomia e Medicina Veterinária	20	2,44%	5	5
	5	Editora da Universidade de Brasília	19	2,32%	0	0
	6	Instituto de Química - IQD	19	2,32%	3	2
	7	Direção da Faculdade de Direito	18	2,20%	2	0
	8	Gabinete do Reitor	18	2,20%	4	2
	9	Centro de Informática	15	1,83%	26	11
	10	Instituto de Física	15	1,83%	1	4

Tabela 6 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

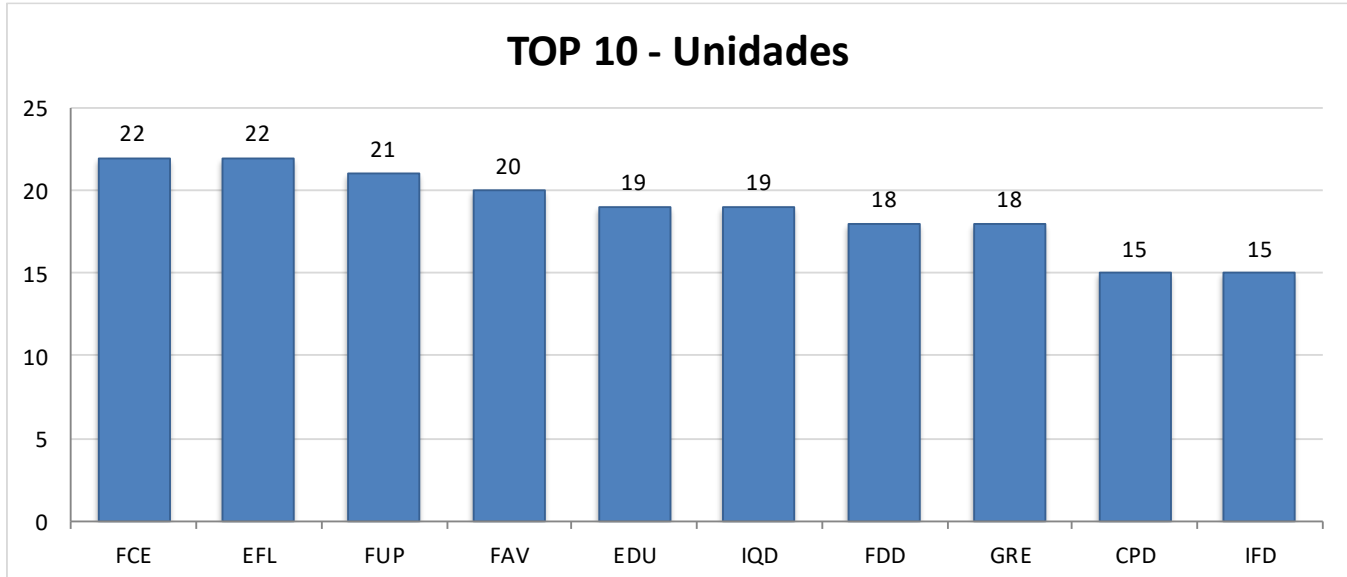


Gráfico 8 - Relatório Smart ID214 - Top Unidades – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

Considerando o quantitativo de 820 chamados encerrados no mês, podemos observar na **Tabela 6** e no **Gráfico 8** que 22 chamados (2,68%) foram registrados para a unidade “Faculdade de Ceilândia”. Desse total, 14 chamados foram resultantes das atividades “E-mail Institucional” e 08 chamados estão distribuídos para as demais atividades na área de negócio da contratante.

O segundo maior volume foi registrado pela unidade “Departamento de Engenharia Florestal” sendo 22 chamados (2,68%). Desse total, 10 chamados foram resultantes da atividade “Habilitar Ponto de Rede”, 08 chamados para a atividade “E-mail Institucional” e 04 chamados estão distribuídos para demais atividades na área de negócio da contratante.

Percentual de Adesão Pesquisa de Satisfação - Encerramento

Conforme o **Gráfico 9**, do volume de 820 chamados encerrados foi alcançado o percentual de 15,37% (126 pesquisas respondidas) de adesão dos usuários a pesquisa de satisfação no mês de novembro. 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.

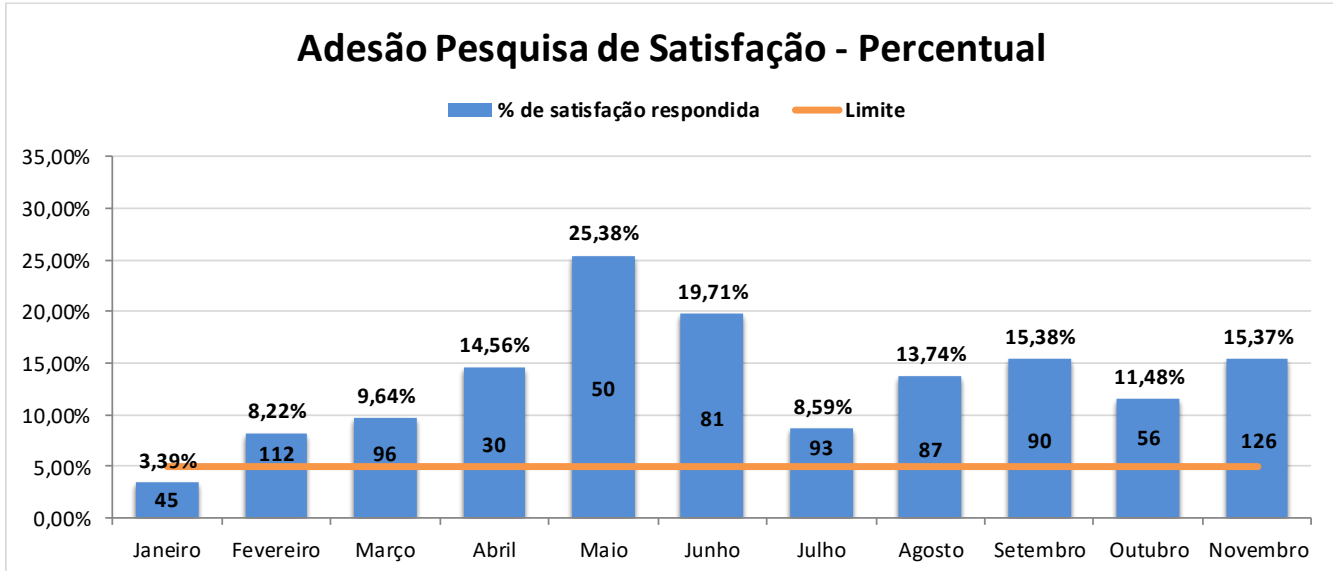


Gráfico 9 - Relatório Smart ID164– Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

4. TAREFA R-001 – ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

TAREFA	Nº DA O.S.	OBJETIVO DA TAREFA
R-001	R017	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), <i>drivers</i> , suíte de aplicativos para escritório (Microsoft, Suíte Office Gratuito), aplicativos e sistemas da instituição; Instalar, configurar, mapear equipamentos de TI no <i>Active Directory</i> institucional; Instalar <i>tokens</i> 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.

INDICADORES DE DESEMPENHO

ITEM	DESCRIÇÃO	LIMITES	RESULTADOS OBTIDOS	ATINGIDO
1	Resolver incidentes em até 4 horas úteis.	>=90%	100,00%	Sim✓
2	Resolver requisições classificadas em alta em até 12 horas úteis.	>=95%	99,23%	Sim✓
3	Resolver requisições classificadas em média em até 24 horas úteis.	>=95%	100,00%	Sim✓
4	Resolver requisições classificadas em baixa em até 48 horas úteis.	>=95%	100,00%	Sim✓
5	Nível de satisfação dos usuários.	>=95%	98,41%	Sim✓
6	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	<=2%	1,10%	Sim✓
7	Capturar chamados em até 20 minutos após a abertura.	>=90%	98,66%	Sim✓

Tabela 7 - Tarefa R001

Resultados obtidos – SLA – Encerramento

ATÉ 04 HORAS ÚTEIS

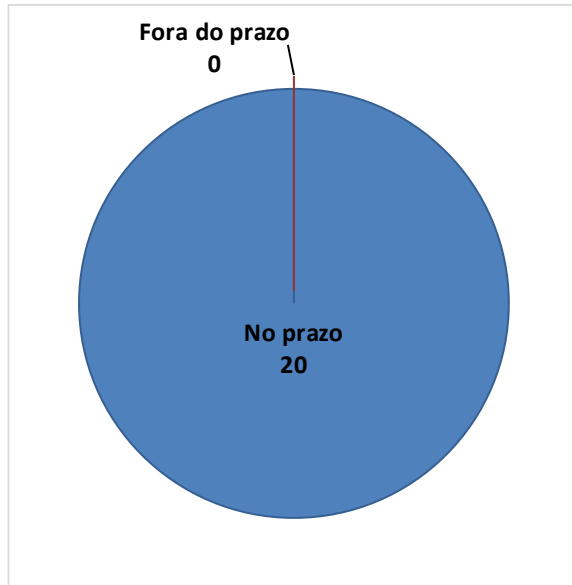


Gráfico 10

Observa-se no **Gráfico 10** e na **Tabela 8** 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 ($\geq 90\%$).

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
04 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	20	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	20	

Tabela 8

Gráfico 10 / Tabela 8 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



Gráfico 11

Observa-se no **Gráfico 11** e na **Tabela 9** que o limite de qualidade e resultado esperados definido na ordem de serviço da tarefa R-001 para o item foi aferido em 99,23% dentro do prazo estando em acordo com percentual estipulado ($\geq 95\%$).

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
12 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	647	99,23%
Fora do prazo	5	0,77%
Total	652	

Tabela 9

Gráfico 11 / Tabela 9 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

ATÉ 24 HORAS ÚTEIS

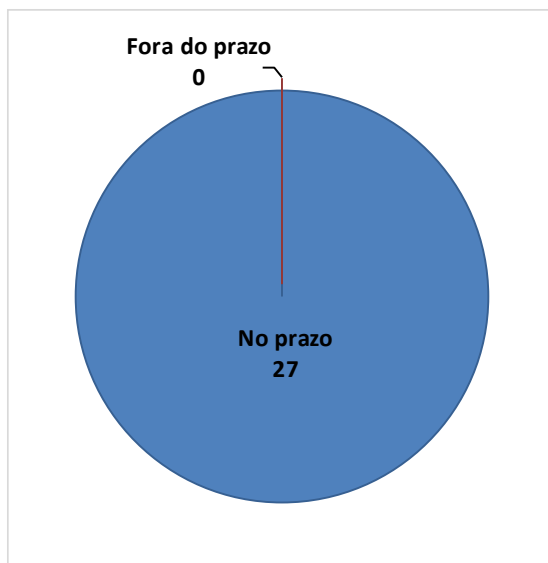


Gráfico 12

Observa-se no **Gráfico 12** e na **Tabela 10** 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 ($\geq 95\%$).

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
24 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	27	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	27	

Tabela 10

Gráfico 12 / Tabela 10- Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

ATÉ 48 HORAS ÚTEIS



Gráfico 13

Observa-se no **Gráfico 13** e na **Tabela 11** 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 ($\geq 95\%$).

RESULTADOS OBTIDOS - REMOTO E PRESENCIAL		
48 HORAS		
SLA	QUANTIDADE	%
No prazo	121	100,00%
Fora do prazo	0	0,00%
Total	121	

Tabela 11

Gráfico 13/ Tabela 11- Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

VISÃO GERAL

A **Tabela 12** 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	18	18	0	84,15%
	2	12 horas	582	582	0	
	3	24 horas	9	9	0	
	4	48 horas	81	81	0	
Total			690	690	0	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	% RETENÇÃO PRESENCIAL
507/2019	1	04 horas	2	2	0	15,85%
	2	12 horas	70	65	5	
	3	24 horas	18	18	0	
	4	48 horas	40	40	0	
Total			130	125	5	
SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO - CIT E PRESENCIAL						
CONTRATO	PRIORIDADE	SLA	CHAMADOS FECHADOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	
507/2019	1	04 horas	20	20	0	
	2	12 horas	652	647	5	
	3	24 horas	27	27	0	
	4	48 horas	121	121	0	
Total			820	815	5	

Tabela 12 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

No período, foram fechados 820 chamados no contrato 507/2019. Destes, 690 chamados foram encerrados pela equipe de atendimento remoto representando 84,15% 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 12** o quantitativo de 130 chamados que foram encerrados pela equipe de atendimento presencial da contratada, representando o percentual de 15,85% dos chamados. O percentual de retenção no atendimento presencial deu-se em sua maioria em decorrência das atividades de “Resolução de problemas em ponto de rede”, “Habilitar ponto de rede” e “Configurar Computador”.

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

- Formatar Computador;
- Configurar Computador;
- Habilitar Ponto de Rede;
- Resolução de problemas em ponto de rede;
- Inspeção para baixa/redistribuição.
- Inspeção para aceite – Monitor;
- Inspeção para aceite – Desktop;
- Habilitar ponto de rede.

Nível de Satisfação dos Usuários - Encerramento

O **Gráfico 14** demonstra que foram respondidas 126 pesquisas de satisfação. Desse total, 121 foram avaliadas como “Ótimo”, 3 pesquisas avaliadas como “Bom”, 01 pesquisa avaliada como “Regular” e 01 pesquisa avaliada como “Ruim”. 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 98,41% estando dentro da meta estabelecida contratualmente.

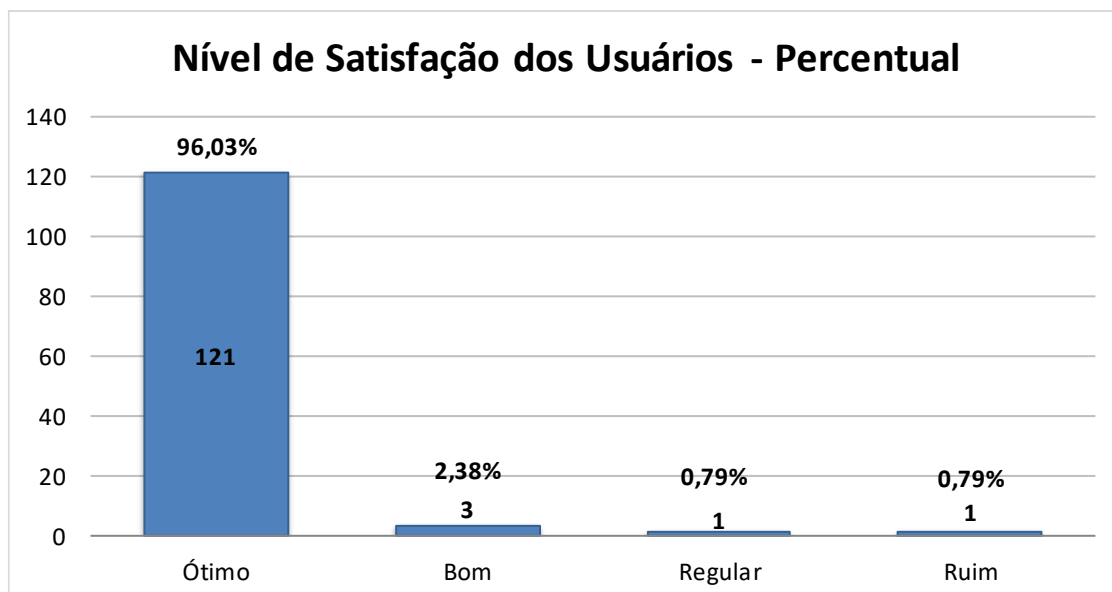


Gráfico 14 - Relatório Smart ID164 – Avaliação Pesquisa de Satisfação – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

Observação: Para fins de registro e esclarecimentos, no período, 01 (123247) chamado obteve pesquisa com status “Regular” e 01 (124174) chamado obteve pesquisa com status “Ruim”. A pesquisa de satisfação com resposta classificadas com status “Regular” e “Ruim” foram tratados pela “Qualidade de Atendimento” nos chamados 124506 e 124507.

Chamados reabertos

No período do total de 820 chamados encerrados, 09 chamados foram reabertos pela equipe de atendimento (tarefa R-001) representado 1,10% 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.

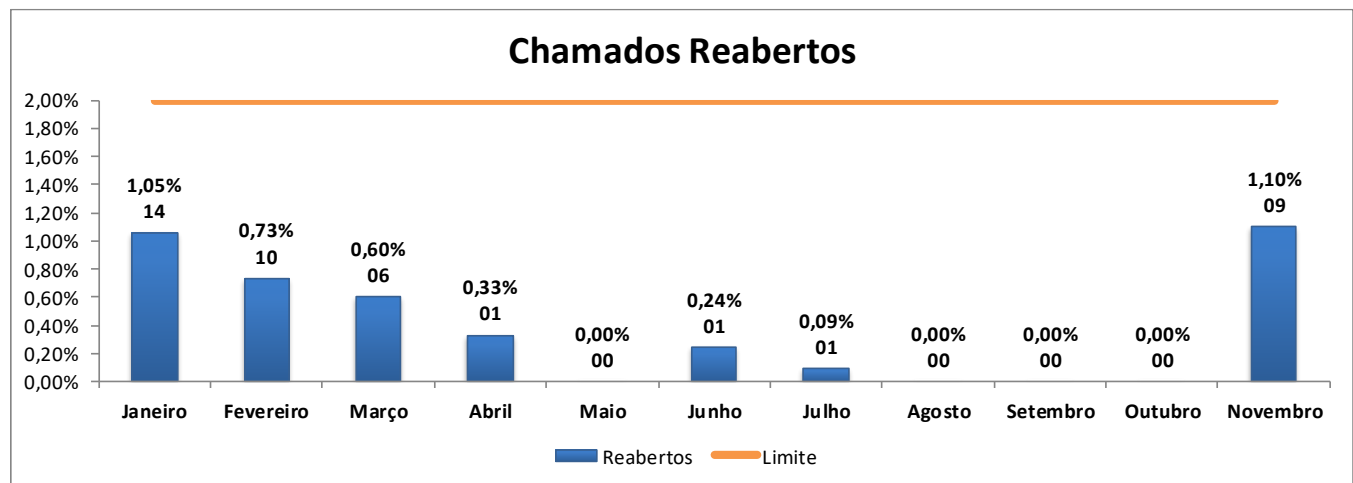


Gráfico 15 - Relatório Smart - ID181 - Chamados Reabertos - (Encerramento)

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

Na **Tabela 13** é possível observar o detalhamento dos chamados que foram reabertos pela equipe de atendimento (tarefa R-001) no mês de novembro.

Chamado	Data/hora abertura	Data/hora Encerramento	Data/Hora Reabertura	Solução resposta
110267	06/03/2020 12:07:10 - Sequência de Reabertura = 1	16/11/2020 13:43	09/03/2020 14:07	Chamado encerrado pela Central de Atendimento após validação do atendimento pelo solicitante.
122048	21/10/2020 16:12:01 - Sequência de Reabertura = 1	05/11/2020 09:53	05/11/2020 10:15	Chamado encerrado pela Central de Atendimento após tentativas de contato mal sucedidas.
122136	23/10/2020 18:26:42 - Sequência de Reabertura = 1	04/11/2020 15:18	05/11/2020 16:01	Chamado encerrado pela Central de Atendimento após tentativas de contato mal sucedidas.
122793	05/11/2020 16:23:36 - Sequência de Reabertura = 1	06/11/2020 10:26	09/11/2020 08:23	Chamado encerrado pela Central de Atendimento devido ausência de comprovação para atualização dos dados cadastrais da conta Institucional.
123538	13/11/2020 19:12:40 - Sequência de Reabertura = 1	19/11/2020 11:56	23/11/2020 11:34	Chamado encerrado pela Central de Atendimento após tentativas de contato mal sucedidas.
123830	18/11/2020 14:58:39 - Sequência de Reabertura = 1	19/11/2020 09:01	19/11/2020 16:58	Atualização de dados cadastrais de conta Institucional, correção da redação da solução resposta da conta Institucional.
123936	19/11/2020 10:26:25 - Sequência de Reabertura = 1	24/11/2020 08:50	25/11/2020 09:31	Chamado encerrado pela Central de Atendimento após tentativas de contato mal sucedidas.
124081	23/11/2020 10:34:06 - Sequência de Reabertura = 1	24/11/2020 11:05	25/11/2020 13:02	Atualização de dados cadastrais de conta Institucional, atualização dos dados através do sistema SIG.
124233	25/11/2020 11:13:22 - Sequência de Reabertura = 1	25/11/2020 12:37	26/11/2020 13:13	Atualização de dados cadastrais de conta Institucional, correção da redação da solução resposta da conta Institucional.

Tabela 13

Capturar chamado em até 20 minutos após abertura - Encerramento

Na **Tabela 14** é possível observar que do total de 820 chamados fechados, 809 (98,66%) foram capturados em até 20 minutos, enquanto 11 (1,34%) chamados (109383, 109416, 109420, 109587, 110101, 110594, 110694, 110695, 110818, 110849 e 124001) foram capturados com mais de 20 minutos, estando dentro do limite estabelecido ($\geq 90,00\%$).

TEMPO DE CAPTURA NOVEMBRO		
ORIGEM	EM ATÉ 20 MINUTOS	ACIMA DE 20 MINUTOS
Portal	742	8
Presencial - Proativo	3	3
Remoto - Proativo	39	0
Help Desk	21	0
E-mail	1	0
SSI - Sites	3	0
SIPAC	0	0
3º Nível	0	0
SIPAT	0	0
SEI	0	0
TOTAL (%)	98,66%	1,34%
TOTAL	809	11
	820	

Tabela 144 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

No **Gráfico 16**, o total de chamados fora do prazo de captura no mês de novembro foi de 11, o quantitativo é superior ao apresentado em outubro de 2020 no qual 03 chamados foram capturados fora do prazo de captura.

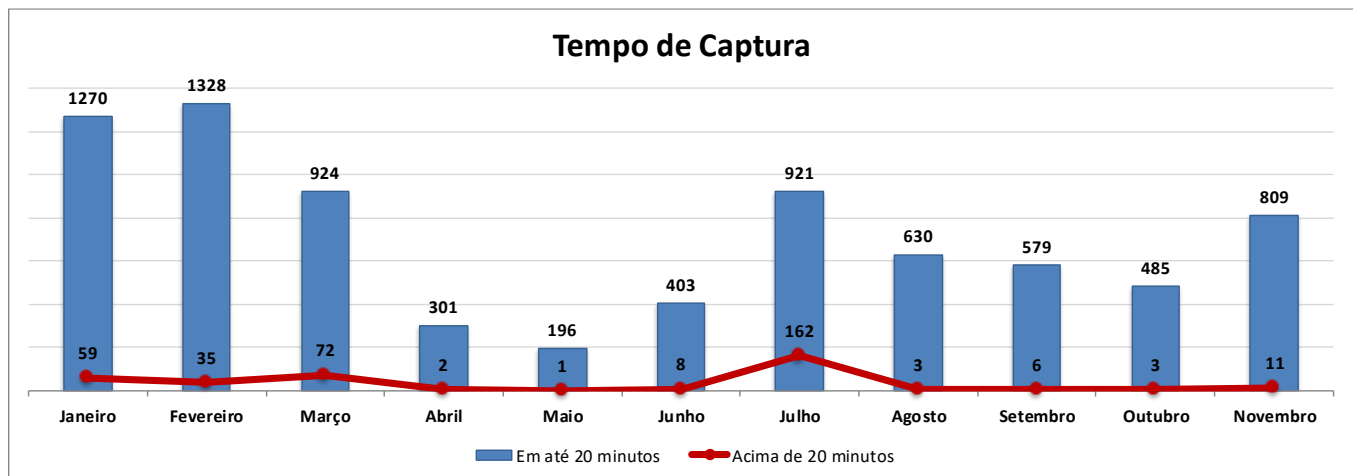


Gráfico 16 - Relatório Smart – ID301 - Chamados capturados em até 20 minutos por origem (Fechamento)

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.

5. ENCERRAMENTO MENSAL DE CHAMADOS DO ATENDIMENTO

No mês de novembro foram encerrados 820 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 17 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 novembro foi de 820, o quantitativo é superior ao apresentado em outubro de 2020 no qual foram encerrados 489.

O volume de chamados no período deu-se, em sua maioria em decorrência da atividade “E-mail Institucional”, devido a solicitação de usuários para atualização de dados cadastrais para migração de contas de e-mail institucional para a plataforma Office 365.

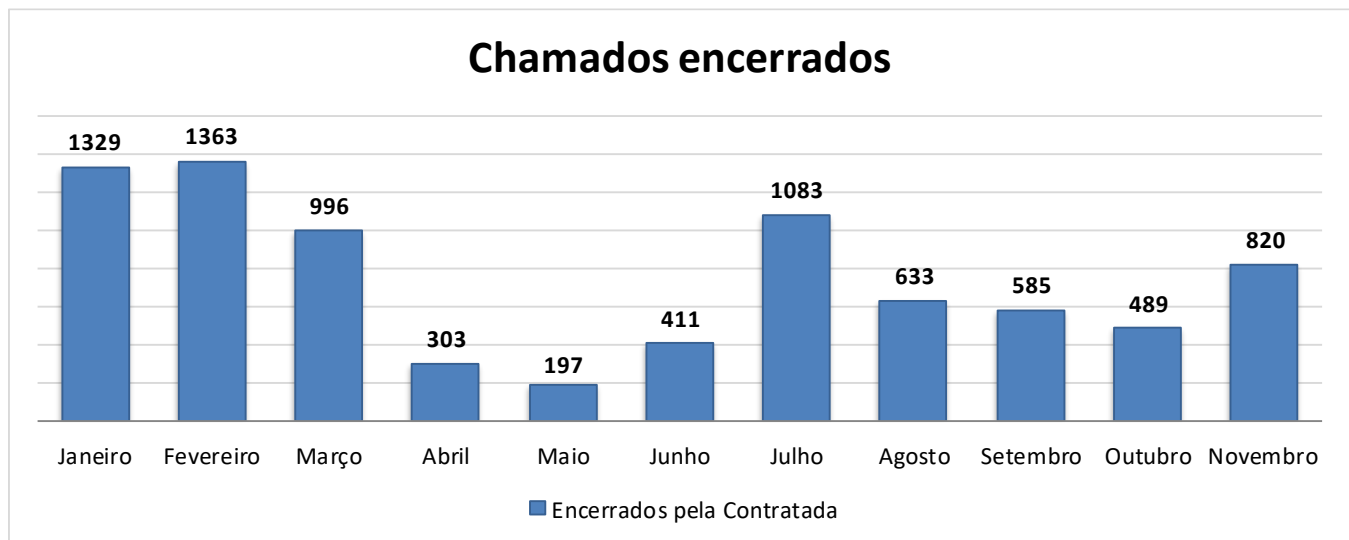


Gráfico 17 - Relatório Smart ID185 - Controle SLA (Detalhado) – Encerramento

Grupos executores: DAU - Presencial – G1, DAU - Presencial – G2, DAU - Presencial – G3, DAU - Presencial G4, DAU - Presencial – G5, DAU - Presencial – FUP, DIMEQ – Presencial e DAU – Help Desk.

Fonte: <http://servicostic.unb.br> - Dados extraídos em 01/12/2020.