



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## Relatório de Serviços de TIC

**01/04 a 30/06/2019**

|               |                |
|---------------|----------------|
| Referência:   |                |
| Versão:       | 1              |
| Data:         | 24/07/2019     |
| Autor:        | Livio Ara      |
| Proprietário: | Francisco Melo |

## **1. Introdução**

O propósito deste documento é atuar como uma ferramenta regular de comunicação entre a Secretaria de Tecnologia da Informação - STI e o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação. Este documento reportará as métricas contidas nos Acordos de Nível de Serviço, a fim de fornecer uma medida de desempenho e fornecer informações adicionais relacionadas a tendências e atividades na STI.

Este relatório abrange o período de abril a junho de 2019. Os processos de gerenciamento de serviços na STI estão atualmente sobre mudança significativa e é provável que a precisão e o escopo do presente relatório melhorarão ao longo do tempo.

Muitas das metas de nível de serviço detalhadas neste documento estão sujeitas a acordos com o negócio. Este documento pretende ser uma ferramenta para discussão referente ao conteúdo, frequência e nível de detalhamento do relatório de desempenho de TI.

## 2. Resumo do desempenho comparado às metas de serviço

A tabela abaixo resume o desempenho atual em comparação às metas definidas no Acordo de Serviço da área específica.

| Nível de serviço           | Descrição  | Meta                   | 2º Trimestre<br>ABR   MAI   JUN |
|----------------------------|--|------------------------|---------------------------------|
| Incidentes                 | O percentual de incidentes para os quais a meta de resolução foi atingida. | 95% em até 60 minutos. | 100%   100%   100%              |
| Disponibilidade de serviço | Meta de disponibilidade para o sistema SADP                                | 99,73%                 | 100%   99,03%   100%            |
| Disponibilidade de serviço | Meta de disponibilidade para o sistema PAD                                 | 99,73%                 | 99,98%   98,99%   99,94%        |
| Disponibilidade de serviço | Meta de disponibilidade para o sistema DJE                                 | 99,73%                 | 99,97%   99,32%   100%          |
| Disponibilidade de serviço | Meta de disponibilidade para o sistema Ouvidoria                           | 99,73%                 | 99,92%   98,37%   99,68%        |
| Disponibilidade de serviço | Meta de disponibilidade para o Correio Eletrônico                          | 99,73%                 | 100%   99,99%   100%            |
| Disponibilidade de serviço | Meta de disponibilidade para o sistema Moodle                              | 99,73%                 | 100%   100%   100%              |
| Disponibilidade de serviço | Meta de disponibilidade para o sistema de Ponto Eletrônico                 | 99,73%                 | 100%   99,06%   100%            |

Tabela 1 - resumo de desempenho

Outras seções deste relatório fornecem mais informações em cada uma dessas áreas.

### 3. Desempenho do *service desk*

Vários aspectos do desempenho do *service desk* são mostrados nos gráficos a seguir com uma narrativa breve, onde apropriado.

#### 3.1. Chamados atendidos

No segundo trimestre, foram atendidos 5107 chamados.

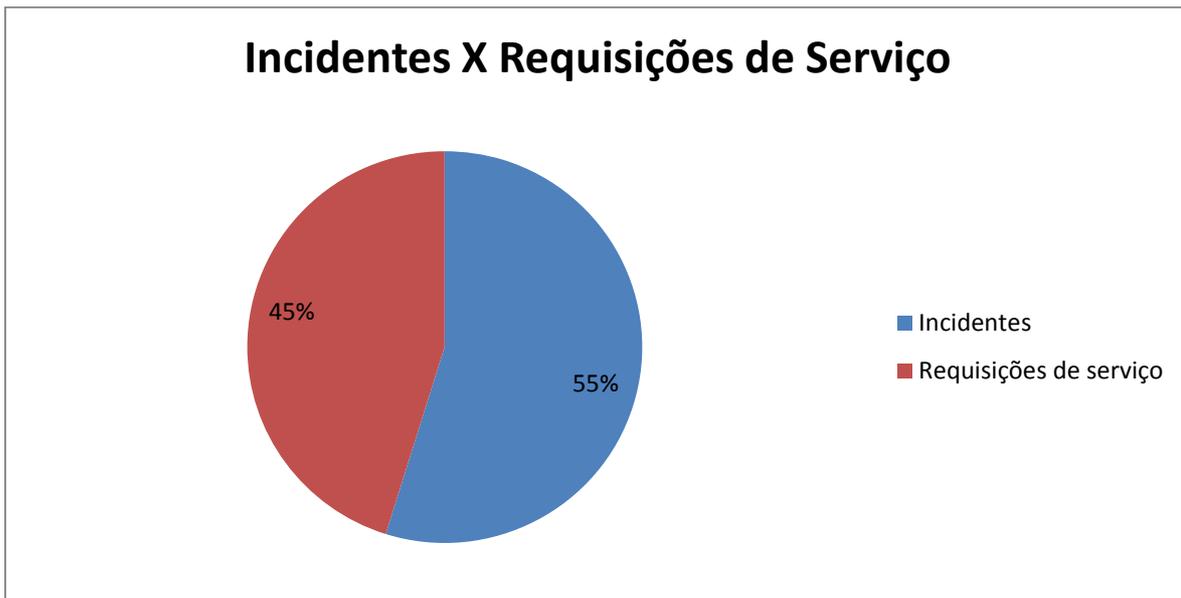


Gráfico 2 – Quantidade de chamados atendidos

#### 3.2. Avaliação de qualidade do atendimento

O atendimento aos chamados direcionados para a STI foi qualificado como **MUITO BOM** ou **BOM** por 97% dos respondentes à pesquisa.

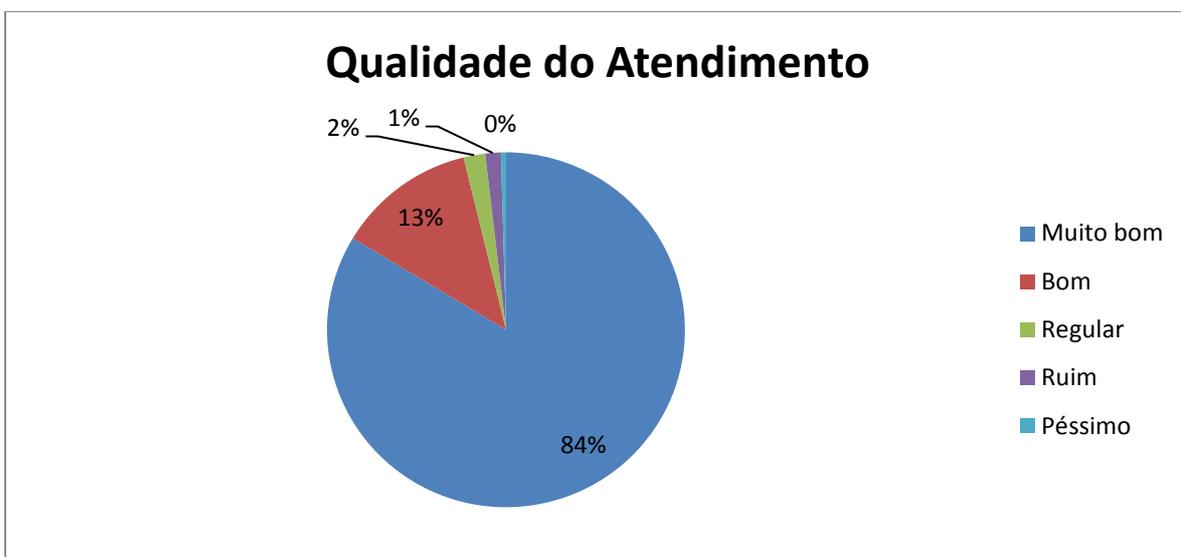


Gráfico 2 – Avaliação de atendimentos

### 3.3. Avaliação de qualidade do atendimento, por serviço

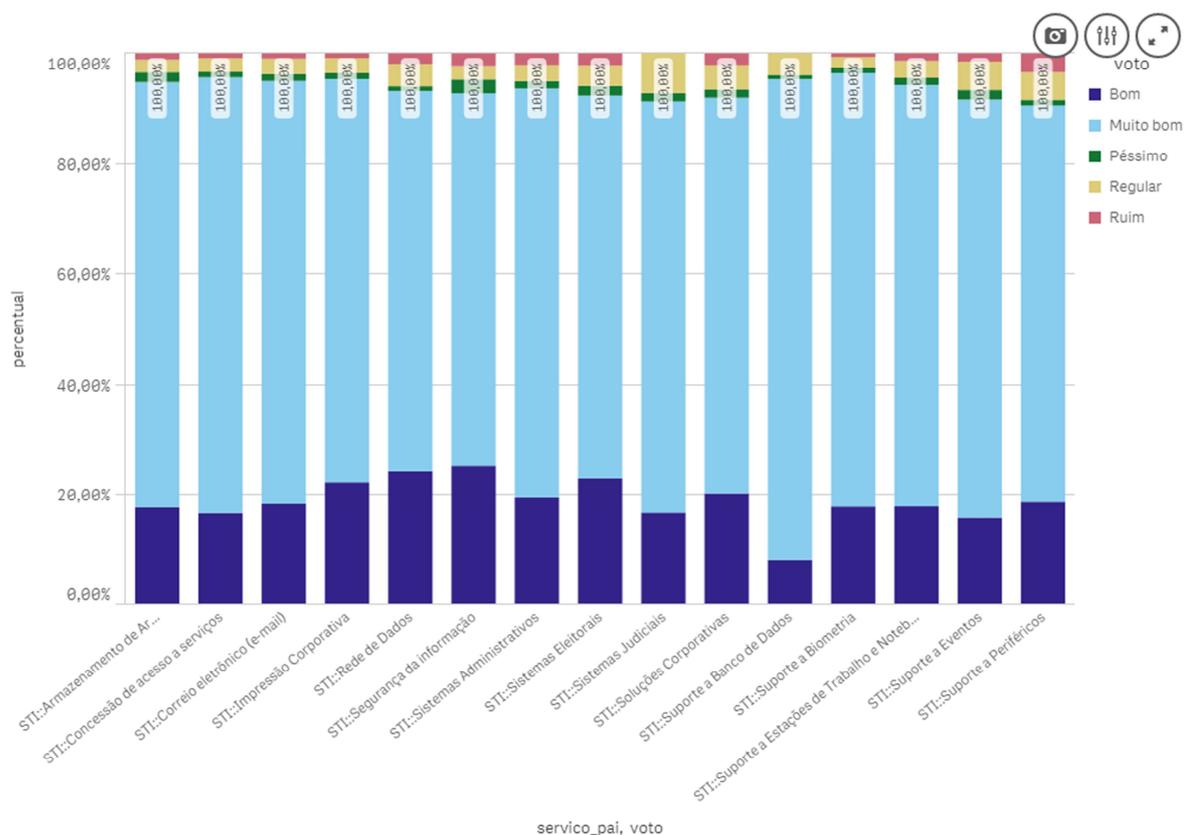


Gráfico 3 – Avaliação dos atendimentos segmentada por serviço

### 3.4. Quantidade de incidentes abertos no segundo trimestre de 2019

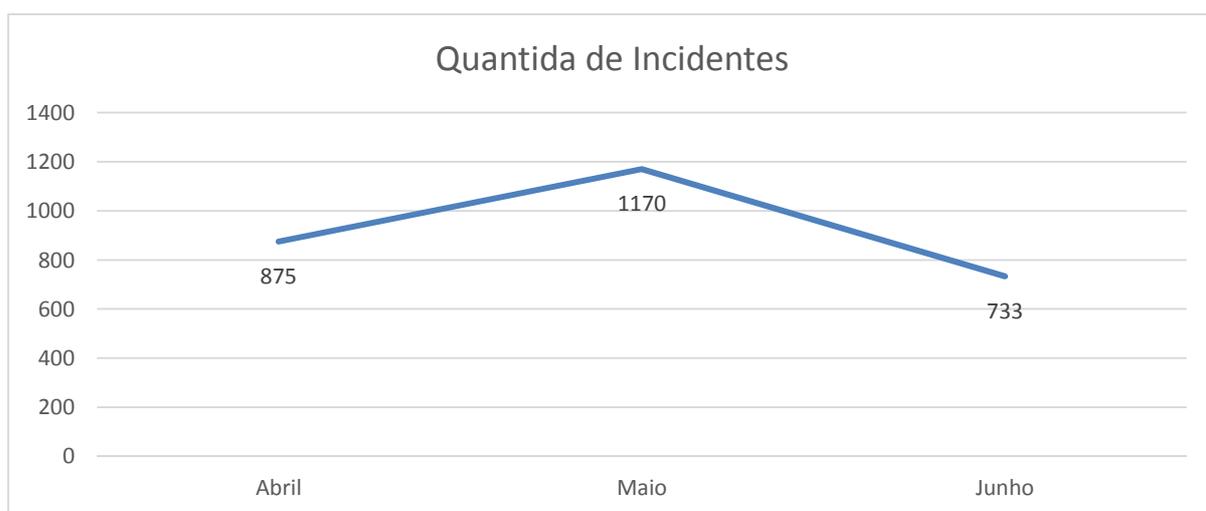


Gráfico 4 – Quantidade de incidentes abertos, por mês, no segundo trimestre de 2019

### 3.5. Quantidade de requisições de serviço no segundo trimestre de 2019

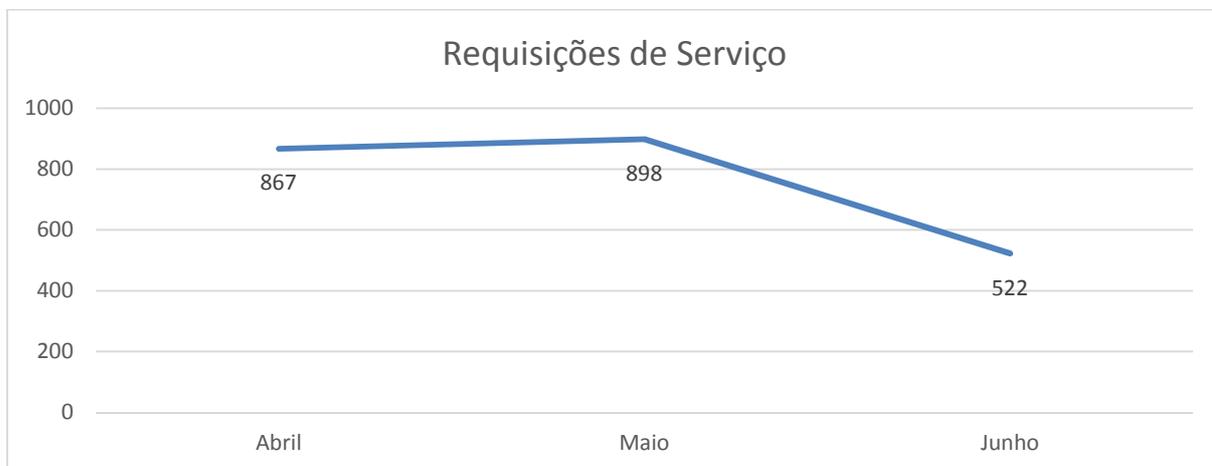


Gráfico 5 – Quantidade de requisições de serviços abertas, por mês, no segundo trimestre de 2019

### 3.6. Listagem dos dez principais serviços demandados

- 1) Sistemas Administrativos::Correção de erros
- 2) Sistemas Eleitorais::Correção de erros
- 3) Concessão de acesso a serviços::Alteração de senha de rede/serviços
- 4) Rede de Dados::Restauração de link de comunicação
- 5) Concessão de acesso a serviços::Fornecimento de contrassenha
- 6) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Manutenção de estação de trabalho/notebook
- 7) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Informações/Orientações técnicas
- 8) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Configuração de estação de trabalho/notebook
- 9) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Instalação/desinstalação de aplicativos e utilitários
- 10) Armazenamento de Arquivos::Permissão de acesso

## 4. Disponibilidade de serviço

| SERVIÇO            | Abril  | Maio   | Junho  |
|--------------------|--------|--------|--------|
| Correio eletrônico | 100%   | 99,99% | 100%   |
| PAD                | 99,98% | 98,99% | 99,94% |
| SADP               | 100%   | 99,03% | 100%   |
| DJE                | 99,97% | 99,32% | 100%   |
| Moodle             | 100%   | 100%   | 100%   |
| Ouvidoria          | 99,92% | 98,37% | 99,68% |
| Ponto eletrônico   | 100%   | 99,06% | 100%   |

Gráfico 6 – Índice mensal de disponibilidade

### 4.1. Indisponibilidades planejadas de serviço durante o período

Indisponibilidades planejadas de serviço foram realizadas nas seguintes ocasiões durante o período.

- Não houve.

### 4.2. Indisponibilidades não planejadas de serviço durante o período

Nas seguintes ocasiões serviços precisaram ser indisponibilizados sem prévio aviso devido a circunstâncias inesperadas.

| Data       | Hora  | Serviços afetados | Duração | Causa                        |
|------------|-------|-------------------|---------|------------------------------|
| 03/05/2019 | 07:00 | PAD               | 32 min  | Backup atrasou.              |
| 10/05/2019 | 07:00 | PJE               | 01 min  | Demora na inicialização.     |
| 22/05/2019 | 07:00 | Ponto Eletrônico  | 02:03   | Falha nas rotinas de backup. |

### 4.3. Futuras indisponibilidades planejadas

Durante o próximo trimestre as seguintes indisponibilidades de serviço estão atualmente planejadas.

- Não há previsão.

## **5. Melhoria de serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação**

### **5.1. Atividades de melhoria realizadas durante o período**

As seguintes atividades de melhoria foram concluídas durante o período reportado.

- Não houve.

### **5.2. Atividades de melhoria planejadas**

As seguintes melhorias de serviço estão planejadas para serem realizadas no próximo trimestre.

- Não há previsão.