



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## Relatório de Serviços de TIC

### 01/01 a 31/03/2018

Referência:	SGS-DOC-2018-1
Versão:	1
Data:	02/04/2018
Autor:	André Cavalcante
Proprietário:	Cinthia Silveira

### Histórico de revisão

Versão	Data	Revisão do autor	Resumo de mudanças.
1.0	02/04/18	André Cavalcante	Versão inicial.

### Distribuição

Nome	Cargo
Fabíola Mazzei	Diretora Geral
Carla Lustosa	Secretária de Orçamento e Finanças
Catiuscia Oliveira	Secretária de Controle Interno
Cinthia Silveira	Secretária de Tecnologia da Informação
Luciana Bichara	Secretária de Gestão Administrativa
Marcelo Conte	Secretário de Gestão de Pessoas
Marta Gavazza	Secretária Judiciária
Moisés Braga	Secretário de Gestão de Serviços
Ronaldo Moura	Secretário da Corregedoria

### Aprovação

Nome	Cargo	Data
Cinthia Almeida da Silveira	Secretária de Tecnologia da Informação	09/04/2018

## Sumário

1. Introdução .....	4
2. Resumo do desempenho comparado às metas de serviço.....	5
3. Desempenho do <i>service desk</i> .....	6
3.1. Número de chamados atendidos .....	6
3.2. Avaliação de qualidade do atendimento. ....	6
3.3. Avaliação de qualidade do atendimento, por serviço.....	7
3.4. Quantidade de incidentes abertos e encerrados dentro do mês, considerando o primeiro trimestre de 2018.....	7
3.5. Quantidade de requisições de serviços abertos e encerrados dentro do mês, considerando o primeiro trimestre de 2018.....	8
3.6. Lista dos dez principais serviços demandados.....	8
3.7. Chamados resolvidos no primeiro nível.....	9
4. Disponibilidade de serviço .....	9
4.1. SADP – Sistema de Autuação de Documentos e Processos .....	9
4.2. Indisponibilidades planejadas de serviço durante o período .....	10
4.3. Indisponibilidades não planejadas de serviço durante o período. ....	10
4.4. Futuras indisponibilidades planejadas .....	10
5. Melhoria de serviço de Tecnologia da Informação .....	10
5.1. Atividades de melhoria realizadas durante o período .....	10
5.2. Atividades de melhoria planejadas .....	11

## 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 janeiro a março de 2018. 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	1º Trimestre
Incidentes	O percentual de incidentes para os quais a meta de resolução foi atingida.	95% em até 60 minutos.	77,41%
Requisições de serviço	O percentual de requisições de serviços para as quais a meta de cumprimento foi atingida.	95% em até dentro do ANS.	Não mensurado
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema SADP	99%	99,98%

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 primeiro trimestre de 2018, foram atendidos 3.484 chamados.

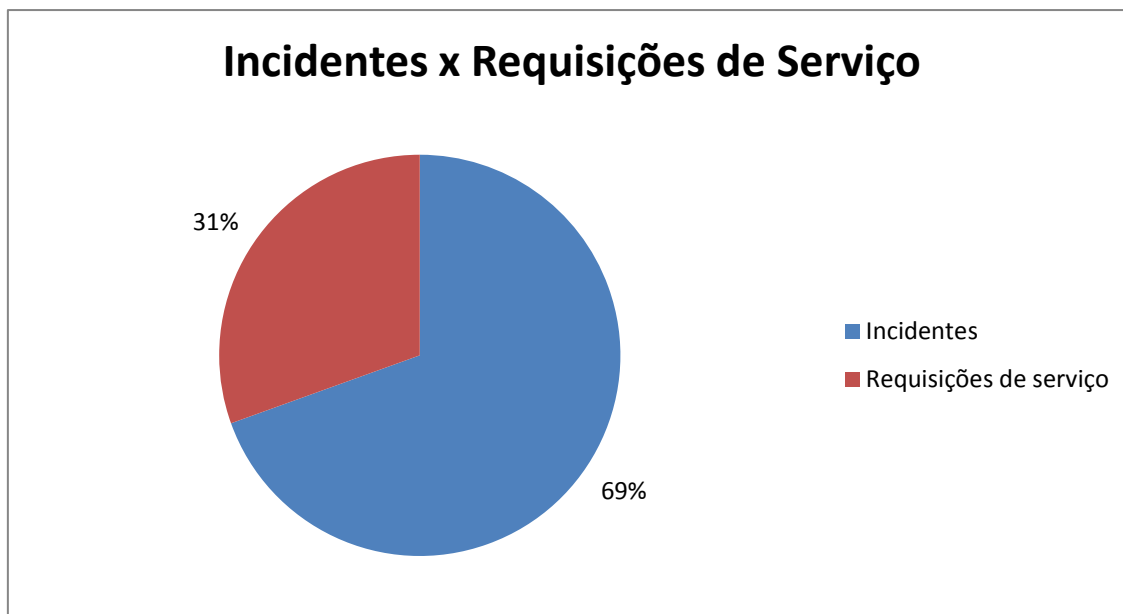


Gráfico 1 – Quantidade de chamados atendidos

#### 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. No entanto, apenas 22,59% das pesquisas enviadas foram respondidas.

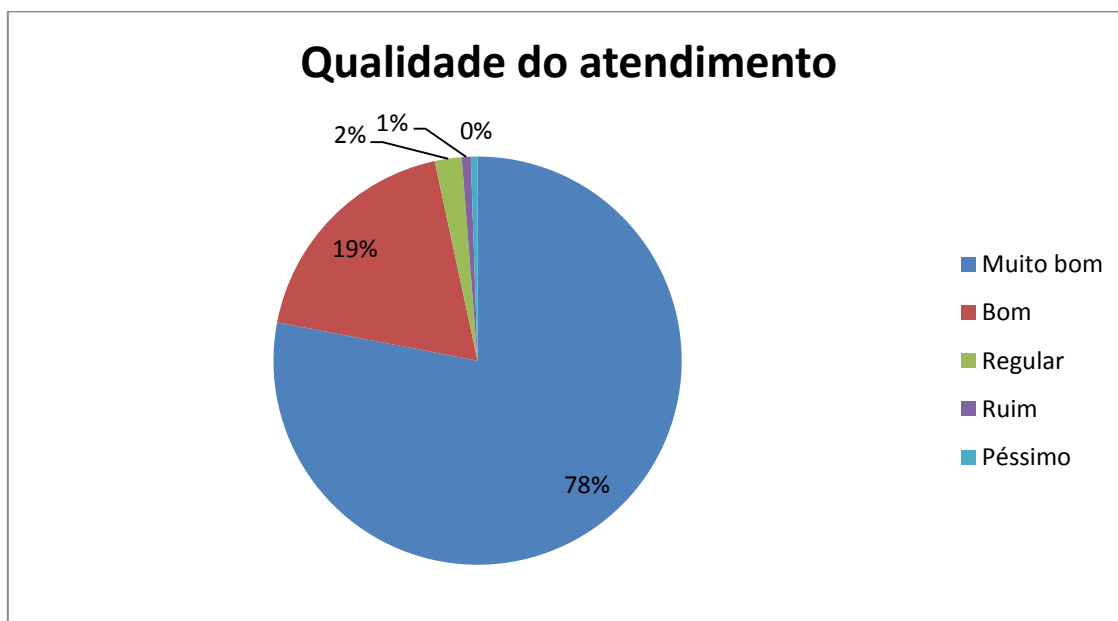


Gráfico 2 - Avaliação de atendimentos

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

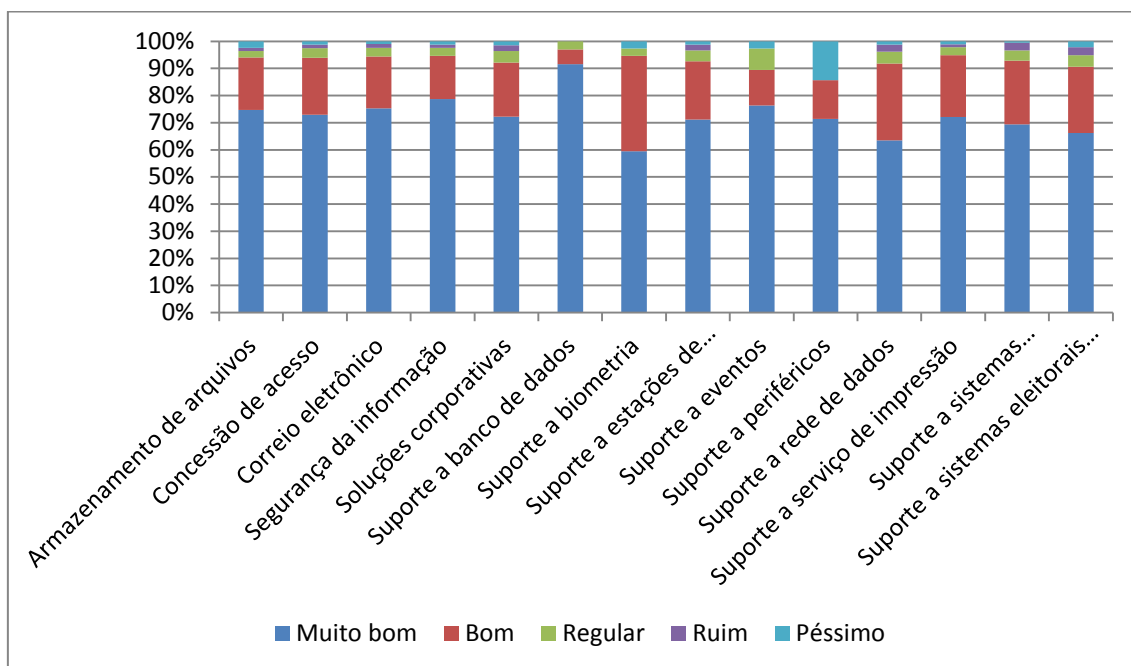


Gráfico 3 - Avaliação dos atendimentos segmentada por serviço

### 3.4. Quantidade de incidentes abertos e encerrados dentro do mês, considerando o primeiro trimestre de 2018.

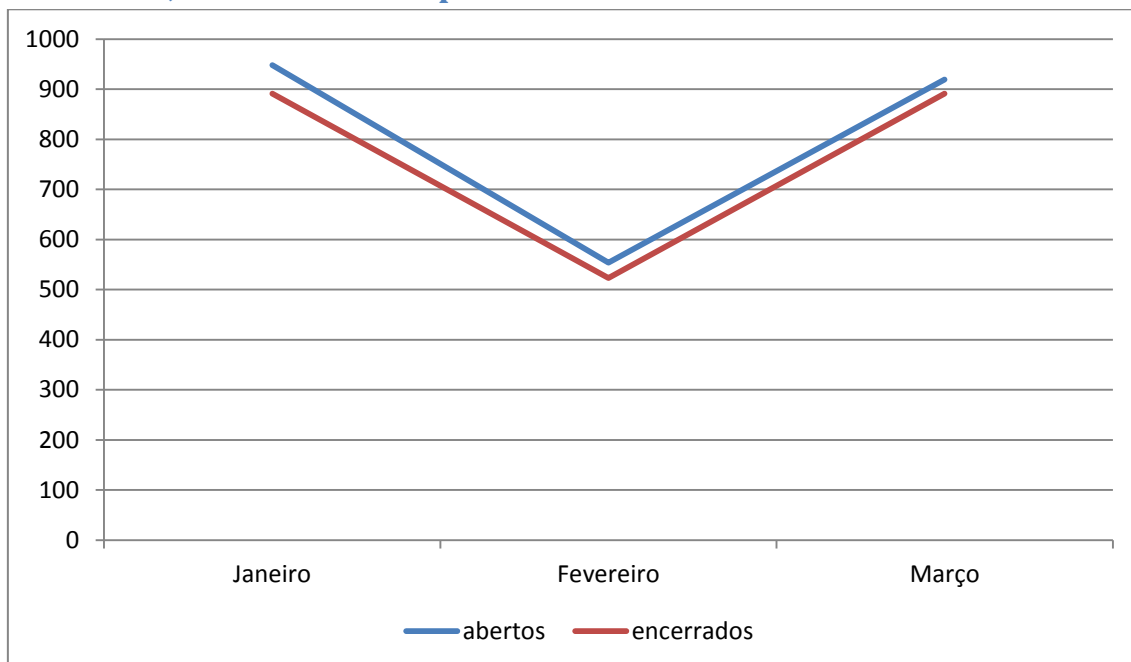


Gráfico 4 - Quantidade de incidentes abertos e encerrados, por mês, no primeiro trimestre de 2018

### 3.5. Quantidade de requisições de serviços abertos e encerrados dentro do mês, considerando o primeiro trimestre de 2018.

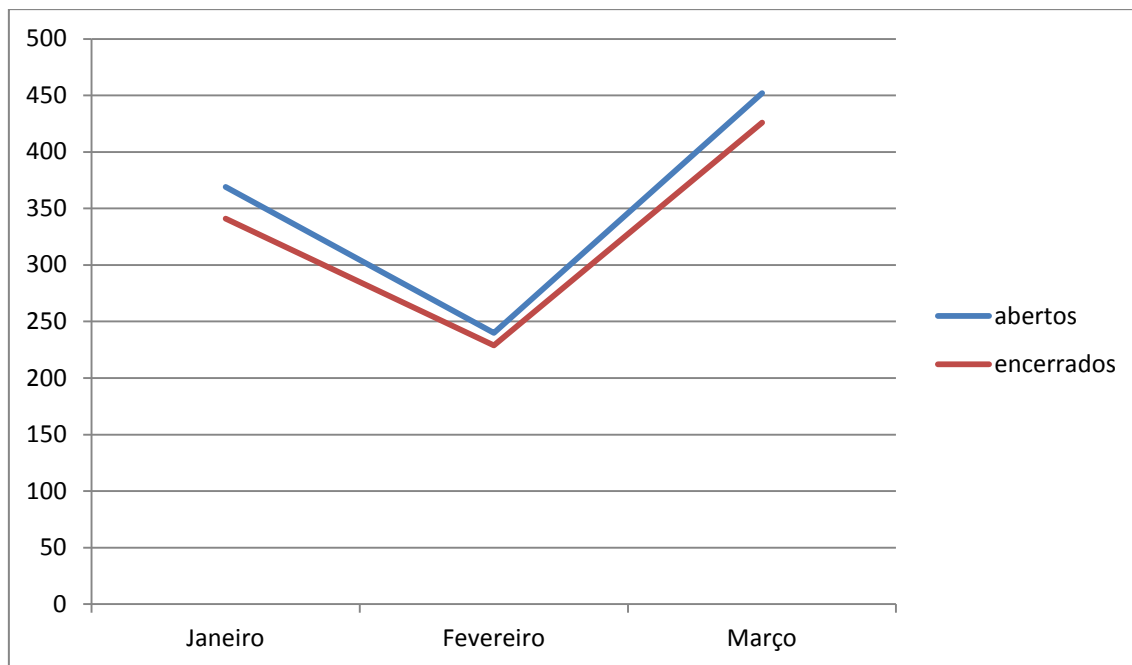


Gráfico 5 - Quantidade de requisições abertas e encerradas, por mês, no primeiro trimestre de 2018

### 3.6. Listagem dos dez principais serviços demandados

- 1) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Manutenção
- 2) Suporte a Serviço de Impressão::Restabelecimento de serviço de impressão
- 3) Suporte a Biometria::KitBio – Erros
- 4) Concessão de acesso::Sistemas administrativos
- 5) Suporte a Sistemas Eleitorais e SIS::Erro
- 6) Suporte a Sistemas Administrativos::Erro
- 7) Concessão de acesso::Alteração de senha de rede/serviço
- 8) Suporte a Rede de Dados::Link de comunicação
- 9) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Instalação de programas
- 10) Concessão de acesso::Internet

### 3.7. Chamados resolvidos no primeiro nível

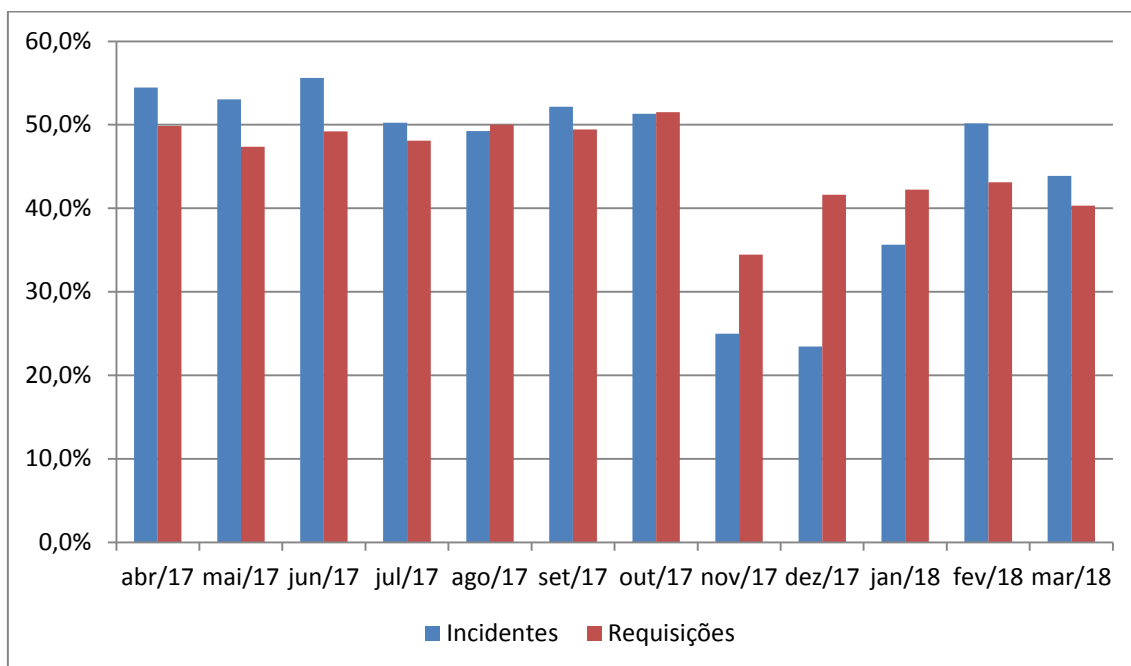


Gráfico 6 - Percentual de resolução de chamados em primeiro nível de atendimento

## 4. Disponibilidade de serviço

### 4.1. SADP – Sistema de Autuação de Documentos e Processos

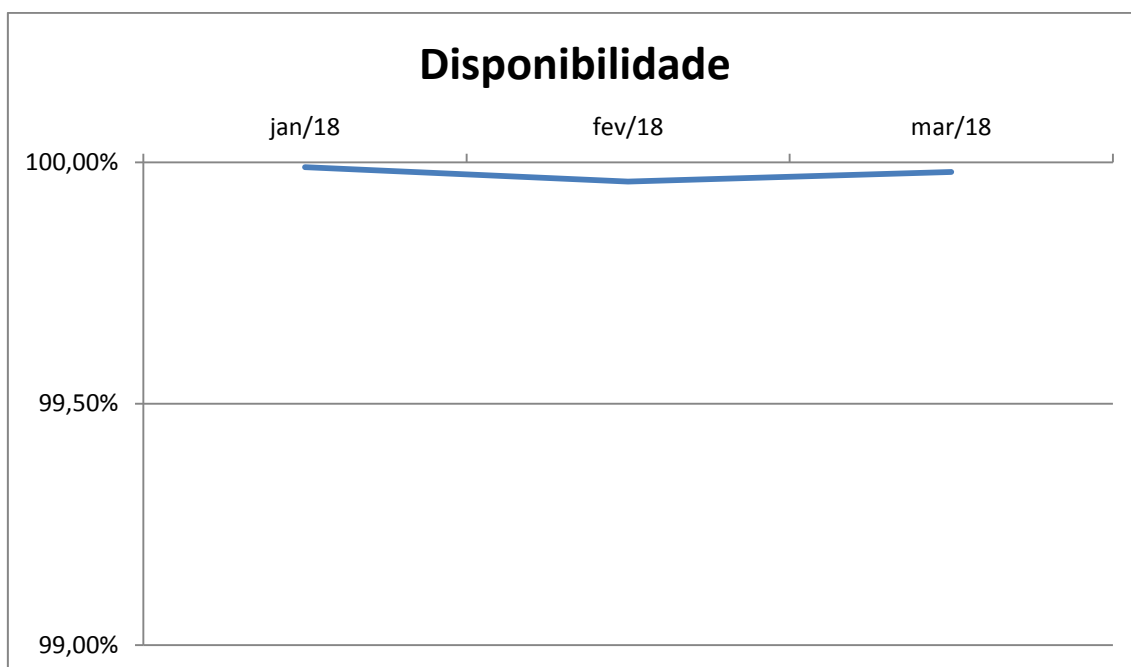


Gráfico 7 - Índice mensal de disponibilidade do SADP no primeiro trimestre de 2018

## 4.2. Indisponibilidades planejadas de serviço durante o período

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

Data	Hora	Serviços afetados	Duração	Razão
24/02/2018	12h	Todos os serviços de TIC	4h	Migração das fibras ópticas da Oi para o Contêiner Datacenter.

## 4.3. 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
Não houve.				

## 4.4. Futuras indisponibilidades planejadas

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

Data	Hora	Serviços afetados	Duração	Razão
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.

Serviço	Melhoria	Benefícios	Comentários
Rede de dados.	Migração das fibras ópticas para o Contêiner Datacenter.	Maior resiliência a falhas.	

## 5.2. Atividades de melhoria planejadas

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

Serviço	Melhoria	Benefícios	Comentários
Todos os serviços.	Atualização do Catálogo de Serviços	Atender às expectativas dos usuários.	
Todos os serviços.	Estabelecimento de Acordos de Níveis de Serviço.	Atender às expectativas dos usuários.	