



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Relatório de Serviços de TIC

01/04 a 30/06/2018

Referência:	SGS-DOC-2018-1
Versão:	1
Data:	09/07/2018
Autor:	André Cavalcante
Proprietário:	Cinthia Silveira

Histórico de revisão

Versão	Data	Revisão do autor	Resumo de mudanças.
1.0	09/07/18	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	09/07/2018

Sumário

1. Introdução	4
2. Resumo do desempenho comparado às metas de serviço.....	5
3. Desempenho do <i>service desk</i>	6
3.1. 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 no segundo trimestre de 2018.	7
3.5. Quantidade de requisições de serviços no segundo trimestre de 2018.....	8
3.6. Listagem dos dez principais serviços demandados.....	8
4. Disponibilidade de serviço	9
4.1. Indisponibilidades planejadas de serviço durante o período	9
4.2. Indisponibilidades não planejadas de serviço durante o período.	9
4.3. Futuras indisponibilidades planejadas	10
5. Melhoria de serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação	10
5.1. Atividades de melhoria realizadas durante o período	10
5.2. Atividades de melhoria planejadas	10

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 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	2º Trimestre ABR MAI JUN
Incidentes	O percentual de incidentes para os quais a meta de resolução foi atingida.	95% em até 60 minutos.	91,49%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema SADP	99,73%	99,98% 99,97% 99,19%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema PAD	99,73%	100% 100% 99,18%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema DJE	99,73%	99,98% 100% 99,92%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema Ouvidoria	99,73%	98,93% 99,38% 99,59%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o Correio Eletrônico	99,73%	99,98% 99,97% 99,98%
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%	95,20% 94,98% 94,37%

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 de 2018, foram atendidos 4.343 chamados, volume 24,6% superior ao trimestre anterior.

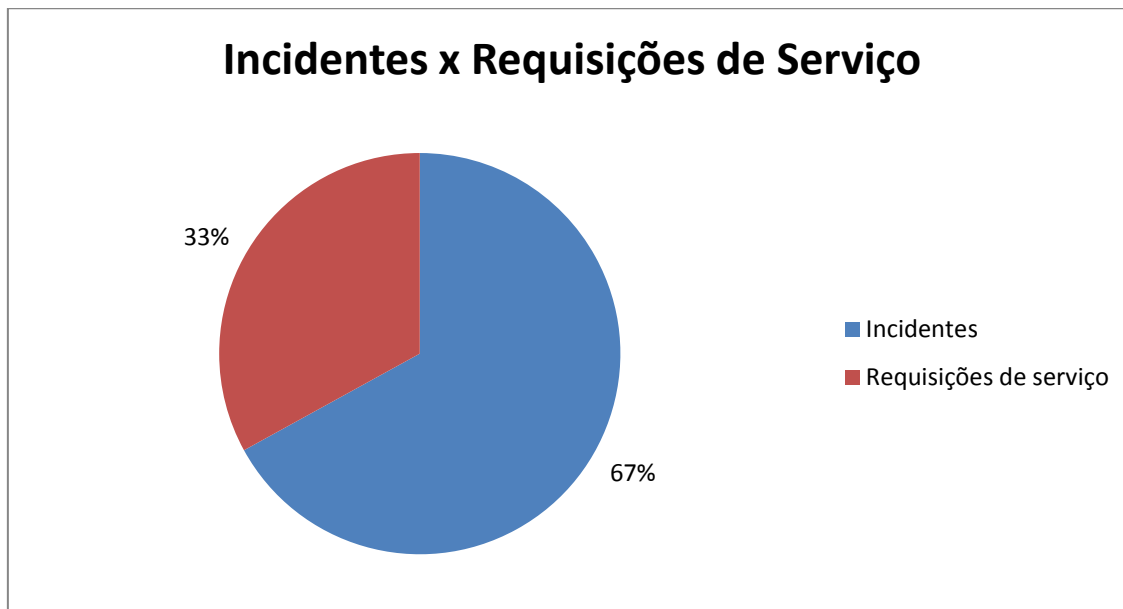


Gráfico 1 – Quantidade de chamados atendidos

3.2. Avaliação de qualidade do atendimento.

O atendimento aos chamados direcionados para a STI foi qualificado como Muito bom ou bom por 96,1% dos respondentes à pesquisa. O número de pesquisas enviadas e respondidas aumentou 22,59% para 24,83%.

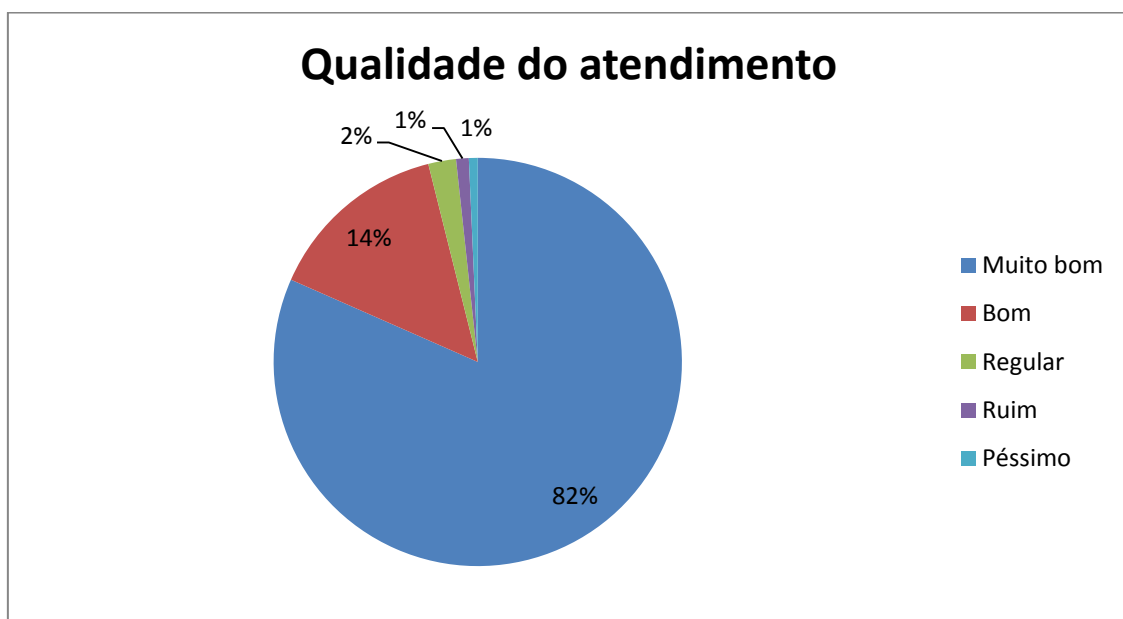


Gráfico 2 - Avaliação de atendimentos

3.3. Avaliação de qualidade do atendimento, por serviço.

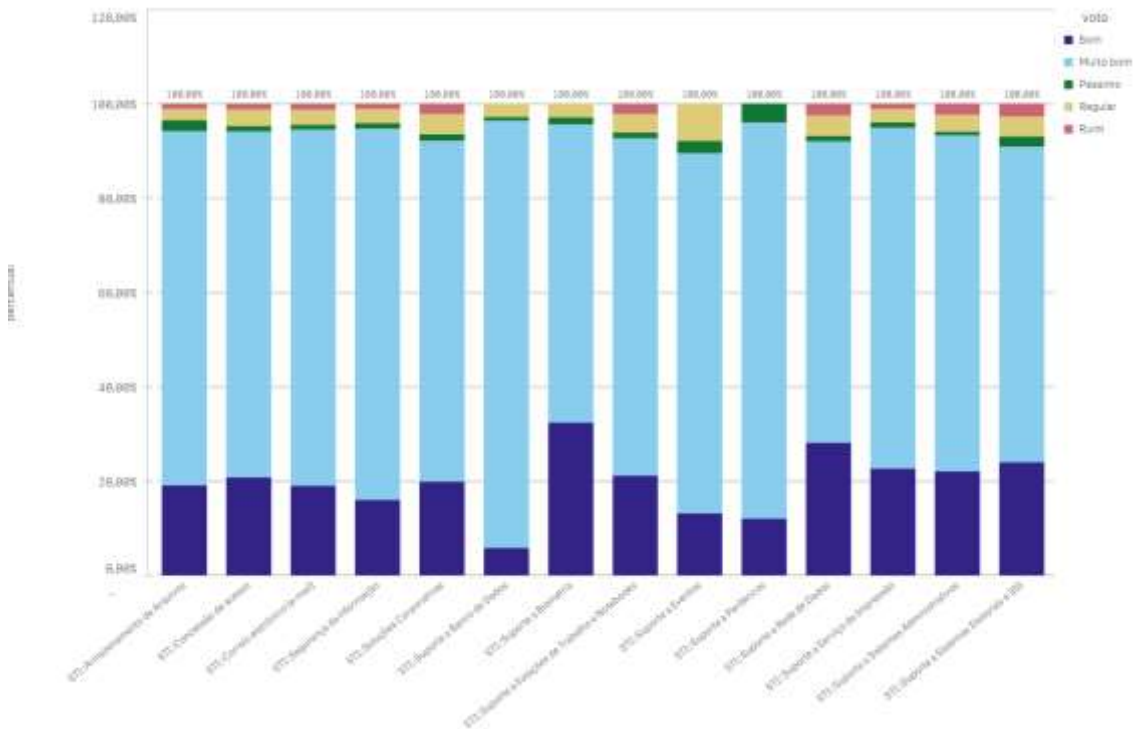


Gráfico 3 - Avaliação dos atendimentos segmentada por serviço

3.4. Quantidade de incidentes abertos no segundo trimestre de 2018.

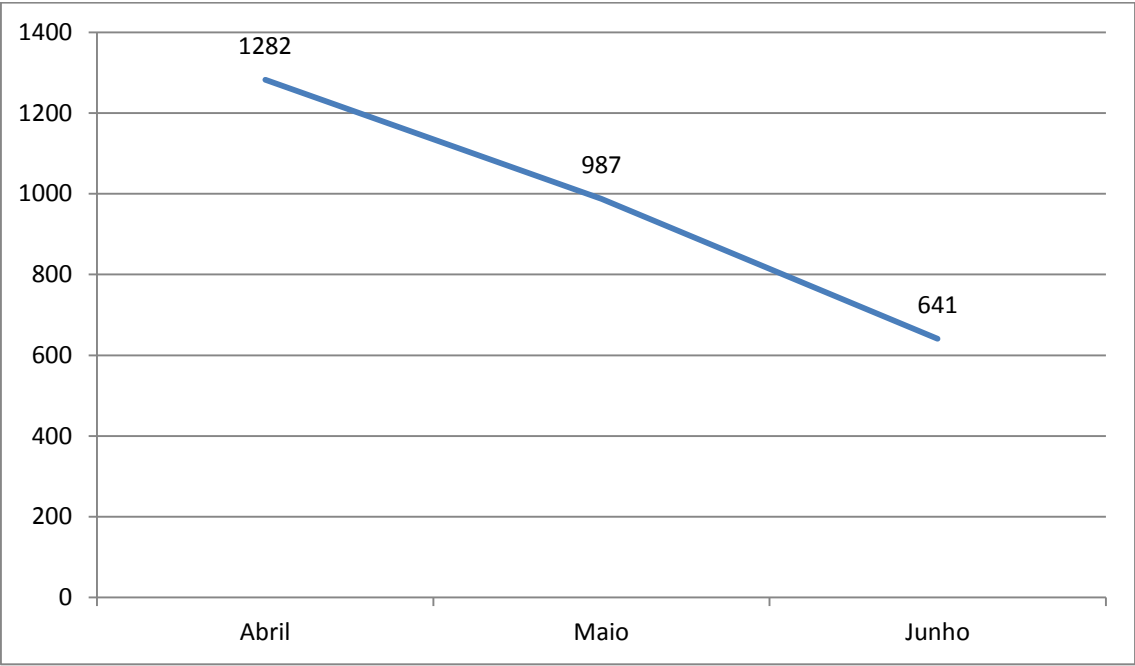


Gráfico 4 - Quantidade de incidentes abertos e encerrados, por mês, no primeiro trimestre de 2018

3.5. Quantidade de requisições de serviços no segundo trimestre de 2018.

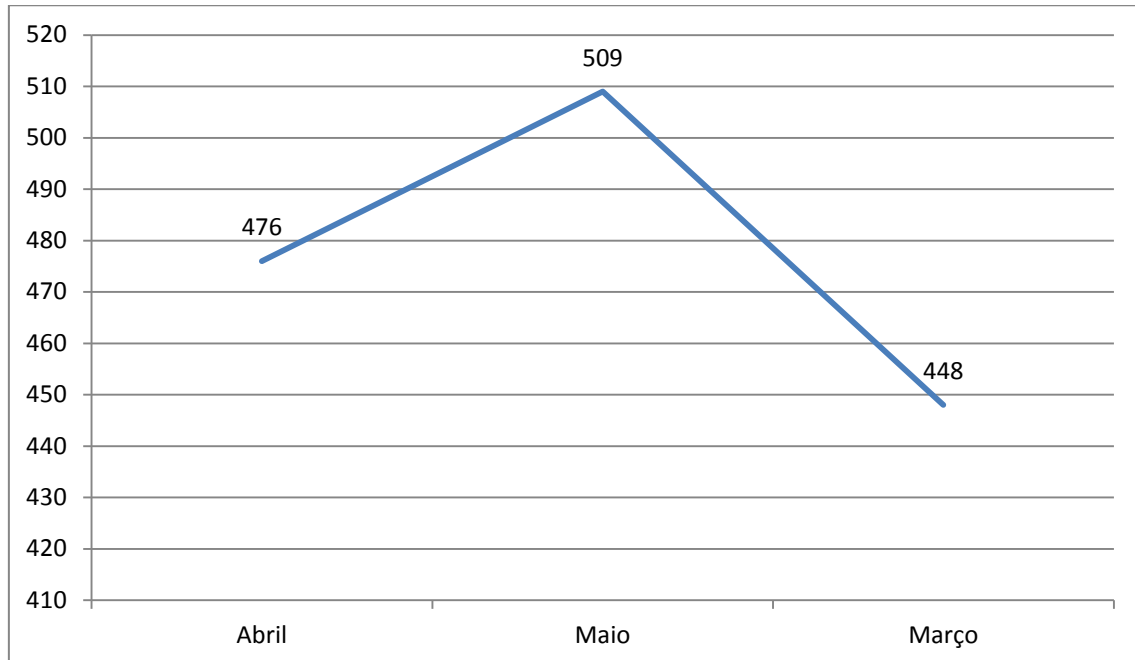


Gráfico 5 - Quantidade de requisições abertas e encerradas, por mês, no primeiro trimestre de 2018

3.6. Listagem dos dez principais serviços demandados

- 1) :Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks
- 2) Concessão de acesso a serviços
- 3) Sistemas Administrativos
- 4) Rede de Dados
- 5) Suporte a Biometria
- 6) Sistemas Eleitorais
- 7) Impressão Corporativa
- 8) Armazenamento de Arquivos
- 9) Correio eletrônico (e-mail)
- 10) Banco de Dados

4. Disponibilidade de serviço

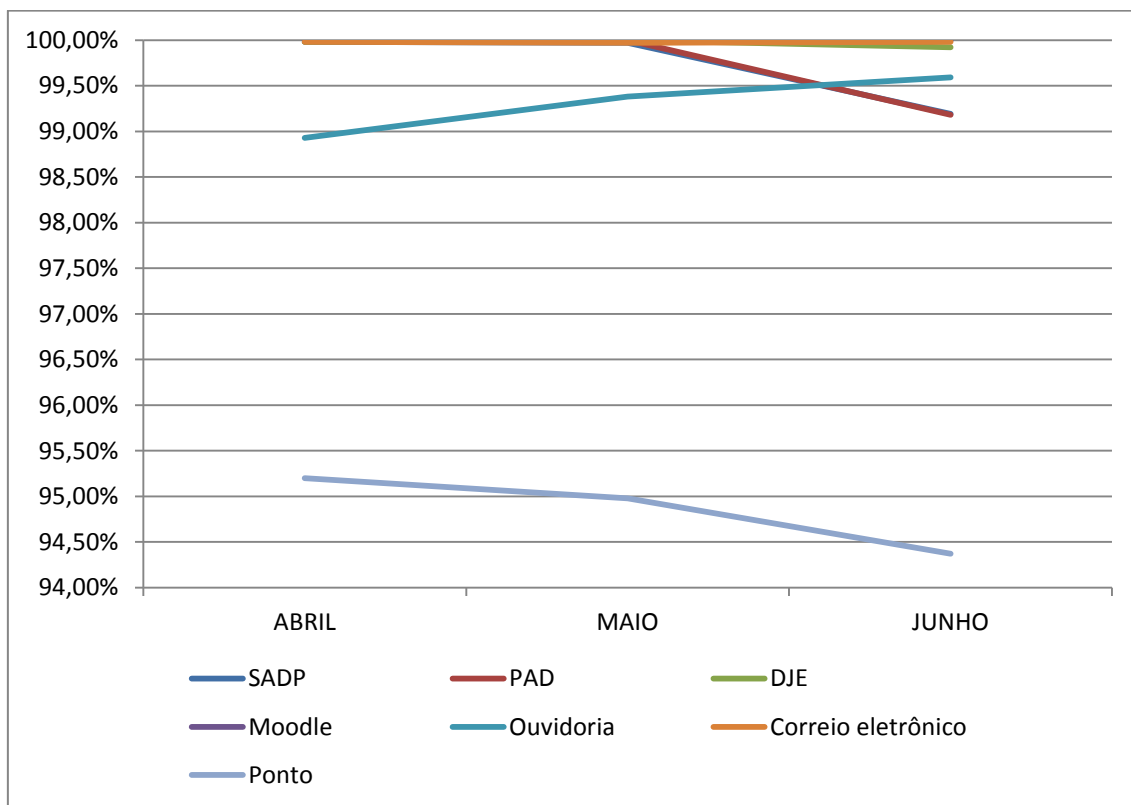


Gráfico 6 - Índice mensal de disponibilidade

4.1. Indisponibilidades planejadas de serviço durante o período

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

Data	Hora	Serviços afetados	Duração	Razão
23/04/18	20h	Todos os serviços de TIC	11h	Manutenção no Datacenter (passagem de fibras)
25/05/18	19h	Serviço de Internet	4h	Troca de equipamento (roteador da Oi)

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	Duração	Causa
------	------	----------	---------	-------

		afetados		
25/06/18	8h	ELO	4h14min	Problema no TSE
26/06/18	8h	OTRS	3h	Em estudo.
28/06/18	8h	Todos os serviços	2h30min	Problemas no backup

4.3. 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.	Não foi possível concluir no 2º trimestre. Será concluído no 3º trimestre.