



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Relatório de Serviços de TIC

01/01 a 31/03/2020

Referência:	
Versão:	
Data:	16/jun/2020
Autor(es):	Livio Ara Raphael Ângelo
Proprietário:	José de Carvalho

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 2020. 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 JAN FEV MAR
Incidentes	O percentual de incidentes para os quais a meta de resolução foi atingida.	95% em até 60 minutos.	99,02% 98,68% 99,51%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema SADP	99,73%	100% 100% 100%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema PAD	99,73%	100% 100% 100%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema DJE	99,73%	100% 100% 99,99%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema Ouvidoria	99,73%	100% 100% 100%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o Correio Eletrônico	99,73%	100% 100% 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% 100% 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 **primeiro trimestre de 2020**, foram atendidos **3536 chamados**, **volume 12,45% inferior** ao trimestre anterior.

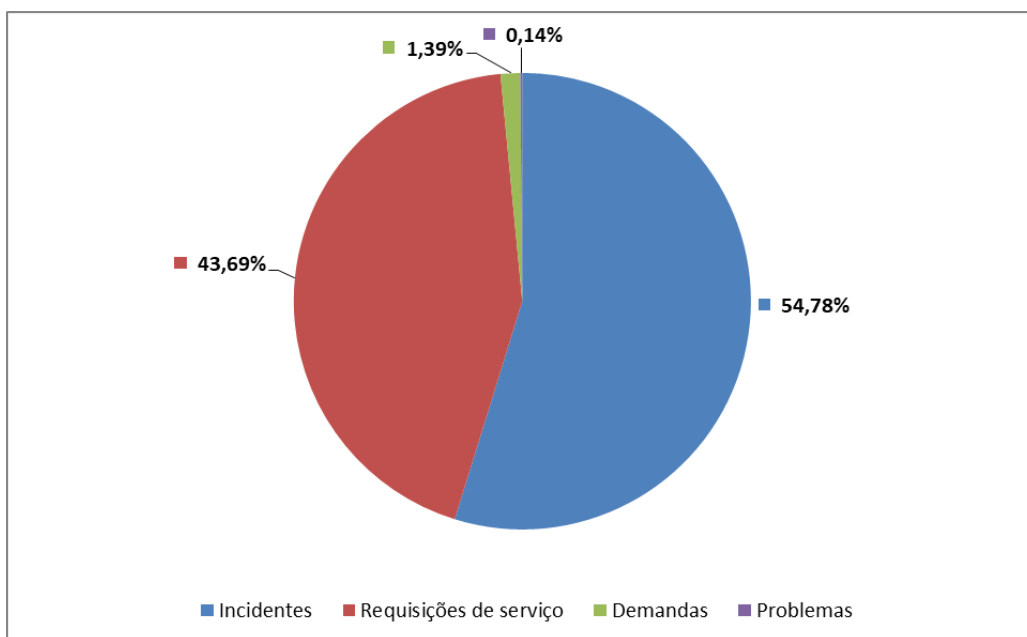


Gráfico 1 – Quantidade de chamados atendidos distribuídos por tipo

3.2. Avaliação de qualidade do atendimento

O percentual de avaliação de chamados respondidos **aumentou de 26,74% para 28,55%**. O atendimento aos chamados direcionados para a STI foi qualificado como **MUITO BOM** ou **BOM** por **97,93%** dos respondentes à pesquisa.

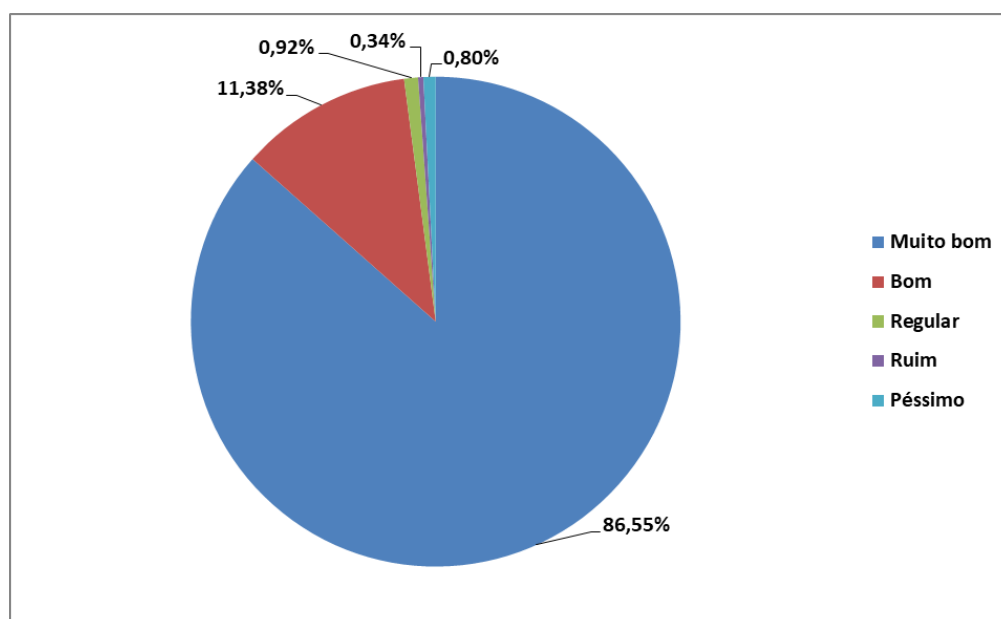


Gráfico 2 – Avaliação de atendimentos

3.3. Quantidade de incidentes abertos e encerrados no período

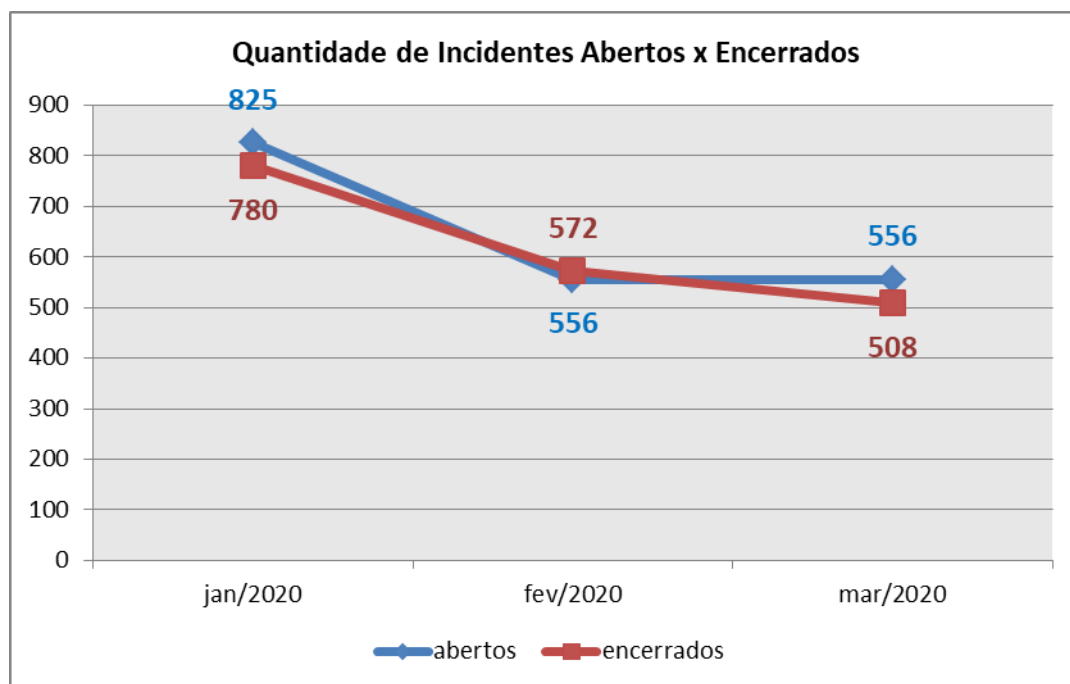


Gráfico 3 – Quantidade de incidentes abertos e encerrados, por mês, no 1º trimestre de 2020

3.4. Quantidade de requisições de serviço abertas e encerradas no período

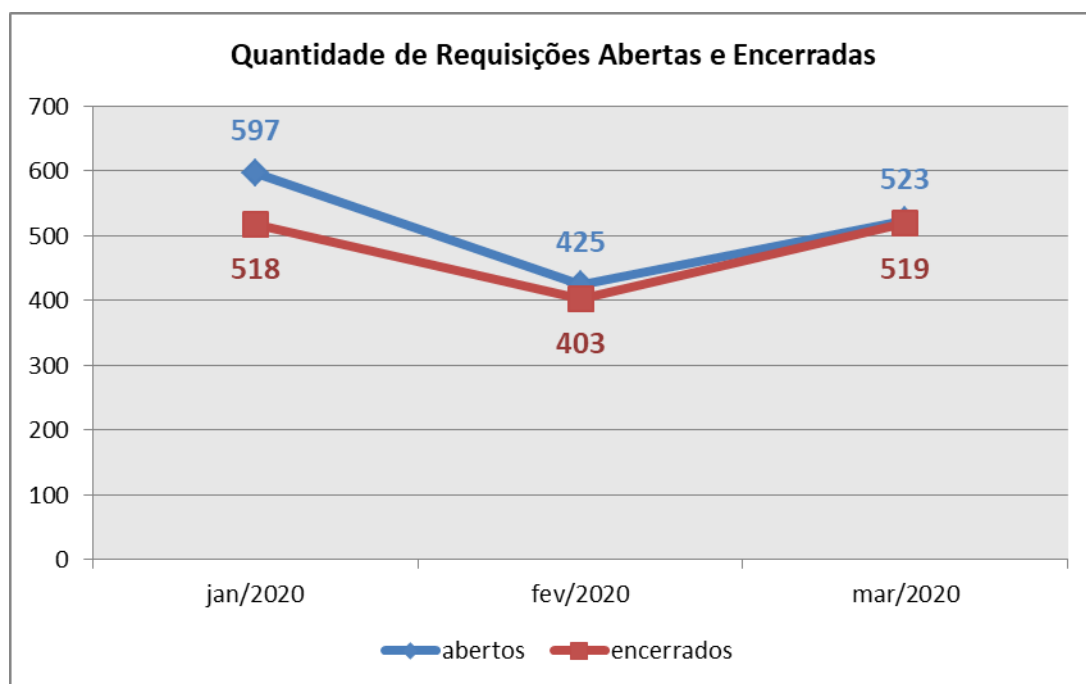


Gráfico 4 – Quantidade de requisições de serviços abertas e encerradas, por mês, no 1º trimestre de 2020

3.5. Listagem dos dez principais serviços demandados

- 1) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Configuração de estação de trabalho/notebook
- 2) Concessão de acesso a serviços::Alteração de senha de rede/serviços
- 3) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Manutenção de estação de trabalho/notebook
- 4) Sistemas Eleitorais::Correção de erros
- 5) Impressão Corporativa::Instalação/Configuração de impressoras
- 6) Rede de Dados::Restauração de link de comunicação
- 7) Impressão Corporativa::Restabelecimento de serviço de impressão
- 8) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Informações/Orientações técnicas
- 9) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Instalação/desinstalação de programas
- 10) Concessão de acesso a serviços::Concessão de acesso a sistemas (SGRH, sistemas seguros, etc.)

4. Disponibilidade de serviço

SERVIÇO	Mês 1	Mês 2	Mês 3
Correio eletrônico	100%	100%	100%
PAD	100%	100%	100%
SADP	100%	100%	100%
DJE	100%	100%	99.99%
Moodle	100%	100%	100%
Ouvidoria	100%	100%	100%
Ponto eletrônico	100%	100%	100%

Gráfico 5 – 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
04.01.2020	7h às 17h	Todos os serviços de TIC	10h	Manutenções corretivas e preventivas na subestação do TRE-BA (SEMAC)
20 e 21.02.2020	7h às 22h	Todos os serviços de TIC	48h	Substituição da tubulação que serve às torres de resfriamento que compõem o sistema de refrigeração central do Edifício-Sede (COMAP)
07 e 08.03.2020	10h às 18h	Sistemas administrativos	8h	Manutenção em equipamentos de rede
14.03.2020	8h às 18h	Todos os serviços de TIC	10h	Manutenção link de Internet (OI) + deslocamento do gateway de rede da SEINFRA para o CDC

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
NÃO HOUVE				

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
Solução de hiperconvergência	Instalação de 3 nós do HPE Simplivity	Modernização do parque de infraestrutura de TIC	Configurados e instalados no Contêiner Data Center (CDC) os 3 módulos adquiridos
Teletrabalho	Instalação do oVirt e criação do ambiente das VDis	Expansão da solução possibilitando o trabalho remoto em tempos de COVID-19	

5.2. Atividades de melhoria planejadas

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

Serviço	Melhoria	Benefícios	Comentários
Instalação e configuração dos switches CISCO Nexus	Atualização da infraestrutura de TIC	Substituição de equipamentos ao final de vida útil, com maior segurança e capacidade de processamento	Substituição de switches antigos
Instalação de switches DELL	Atualização da infraestrutura de TIC	Substituição de equipamentos ao final de vida útil, com maior segurança e capacidade de processamento	Substituição de switches antigos