



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Relatório de Serviços de TIC

01/07 a 30/09/2019

Referência:	
Versão:	1
Data:	25/11/2019
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 julho a setembro 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	3º Trimestre JUL AGO SET
Incidentes	O percentual de incidentes para os quais a meta de resolução foi atingida.	95% em até 60 minutos.	99,15% 99,11% 99,41%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema SADP	99,73%	100% 100% 97,74%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema PAD	99,73%	100% 99,99% 99,73%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema DJE	99,73%	100% 100% 99,15%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o sistema Ouvidoria	99,73%	100% 99,41% 87,44%
Disponibilidade de serviço	Meta de disponibilidade para o Correio Eletrônico	99,73%	100% 100% 99,99%
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% 97,75%

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 3º trimestre de 2019, foram atendidos **4168 chamados**, volume **12,38% inferior** ao trimestre anterior, distribuídos nos seguintes tipos:

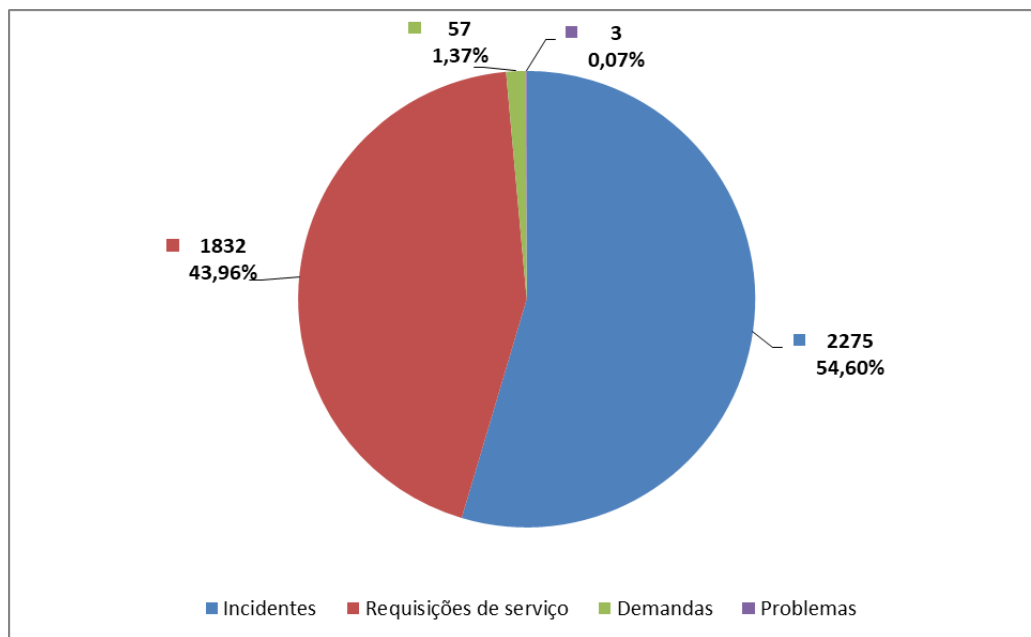


Gráfico 1 – Quantidade de chamados atendidos

3.2. Avaliação de qualidade do atendimento

O percentual de avaliação de chamados respondidos foi de **25,02%**. O atendimento aos chamados direcionados para a STI foi qualificado como **MUITO BOM** ou **BOM** por **97,30%** dos respondentes à pesquisa.

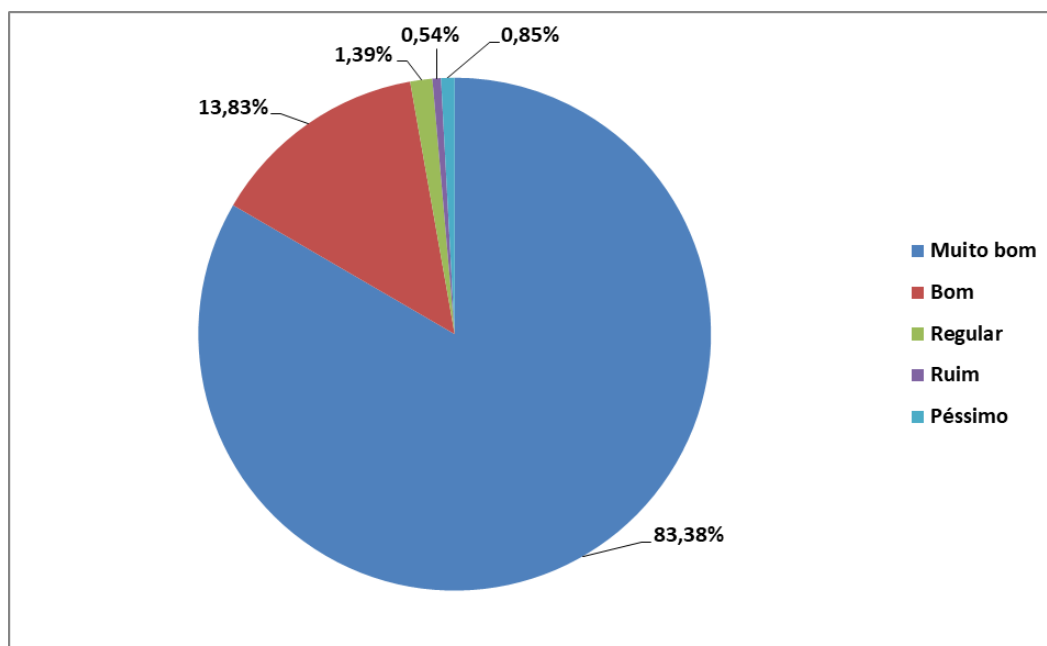


Gráfico 2 – Avaliação de atendimentos

3.3. Quantidade de incidentes abertos e encerrados no período

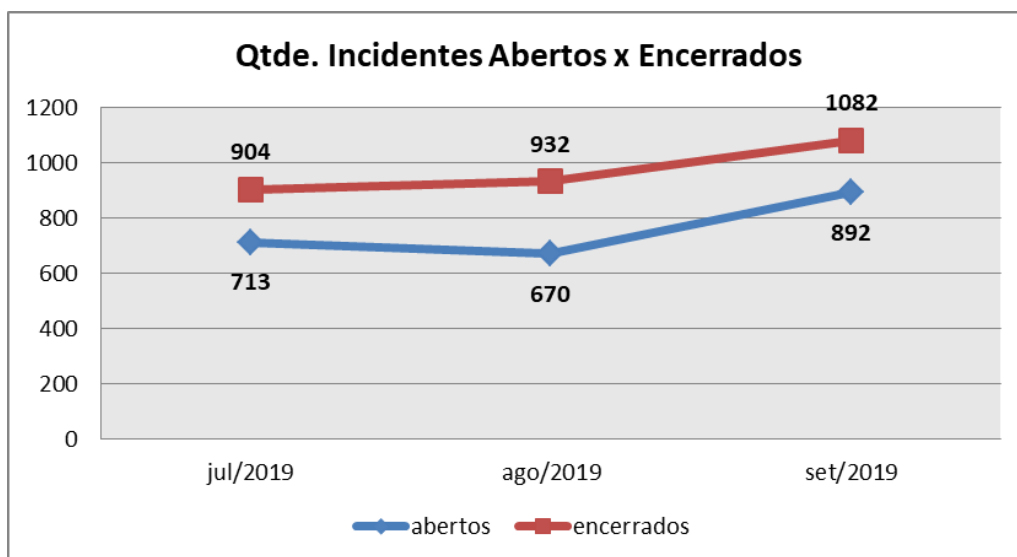


Gráfico 3 – Quantidade de incidentes abertos e encerrados, por mês, no terceiro trimestre de 2019.

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

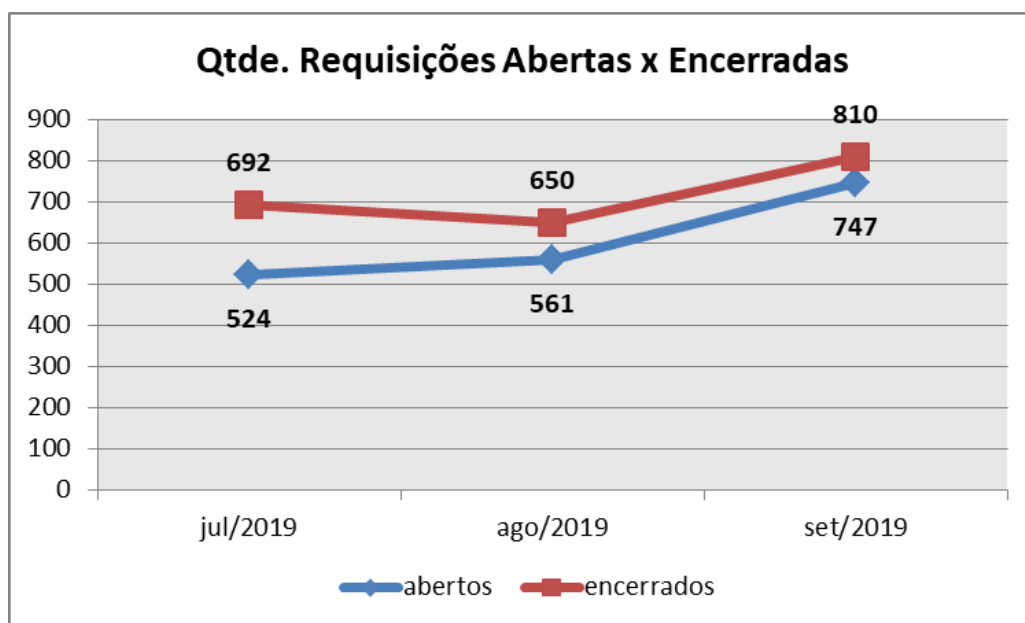


Gráfico 4 – Quantidade de requisições de serviços abertas e encerradas, por mês, no terceiro trimestre de 2019

3.5. Listagem dos dez principais serviços demandados no trimestre

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

4. Disponibilidade de Serviços

SERVIÇO	Julho	Agosto	Setembro
Correio eletrônico	100%	100%	99,99%
PAD	100%	99,99%	99,73%
SADP	100%	100%	97,74%
DJE	100%	100%	99,15%
Moodle	100%	100%	100%
Ouvidoria	100%	99,41%	87,44%
Ponto eletrônico	100%	100%	97,75%

Gráfico 5 – Índice mensal de disponibilidade

4.1. Indisponibilidades planejadas de serviços durante o período

Indisponibilidades planejadas de serviços foram realizadas nas seguintes ocasiões durante o período:

- Não houve.

4.2. Indisponibilidades não planejadas de serviços durante o período

Nas seguintes ocasiões serviços precisaram ser parados sem prévio aviso devido a circunstâncias inesperadas:

- Não houve.

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:

- Configuração e substituição de switches na Sede do TRE (CONTINUAÇÃO - Racks 6/7)
- Parceria com a SAEB para ampliação do serviço de biometria através de SACs e SAC Móvel

5.2. Atividades de melhoria planejadas

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

- Não há previsão.