



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Relatório de Serviços de TIC

01/10 a 31/12/2019

Referência:	
Versão:	
Data:	
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 outubro a dezembro 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	4º Trimestre OUT NOV DEZ
Incidentes	O percentual de incidentes para os quais a meta de resolução foi atingida.	95% em até 60 minutos.	99,11% 99,53% 98,72%
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% 100%
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 4º trimestre de 2019, foram atendidos **4039 chamados**, volume **3,10% inferior** ao trimestre anterior, distribuídos nos seguintes tipos:

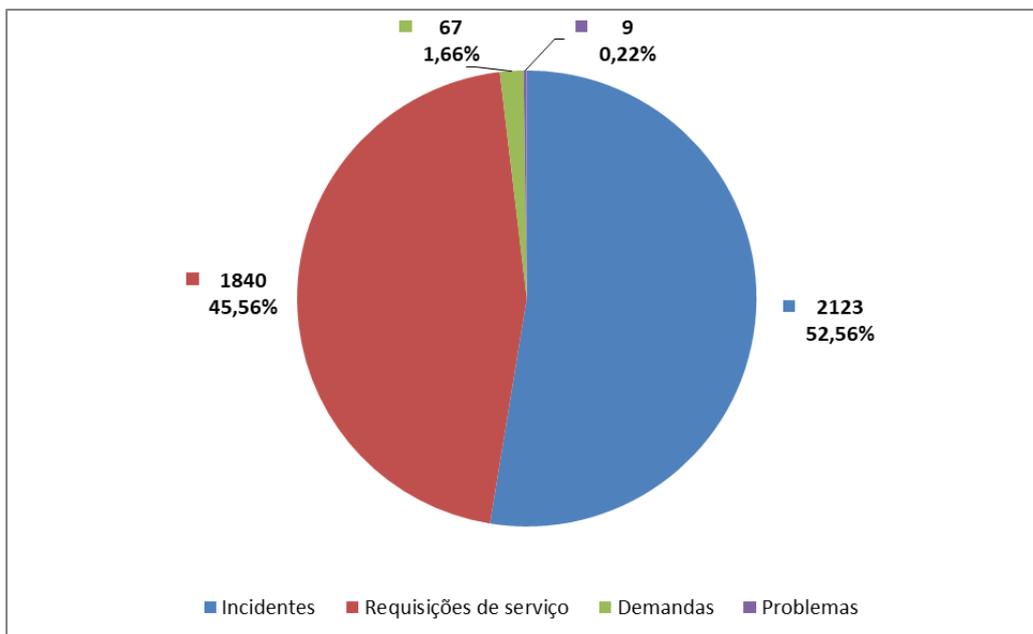


Gráfico 1 – Quantidade de chamados atendidos

3.2. Avaliação de qualidade do atendimento

O percentual de avaliação de chamados respondidos **aumentou de 25,02% para 26,74%**. O atendimento aos chamados direcionados para a STI foi qualificado como **MUITO BOM** ou **BOM** por **96,72%** dos respondentes à pesquisa.

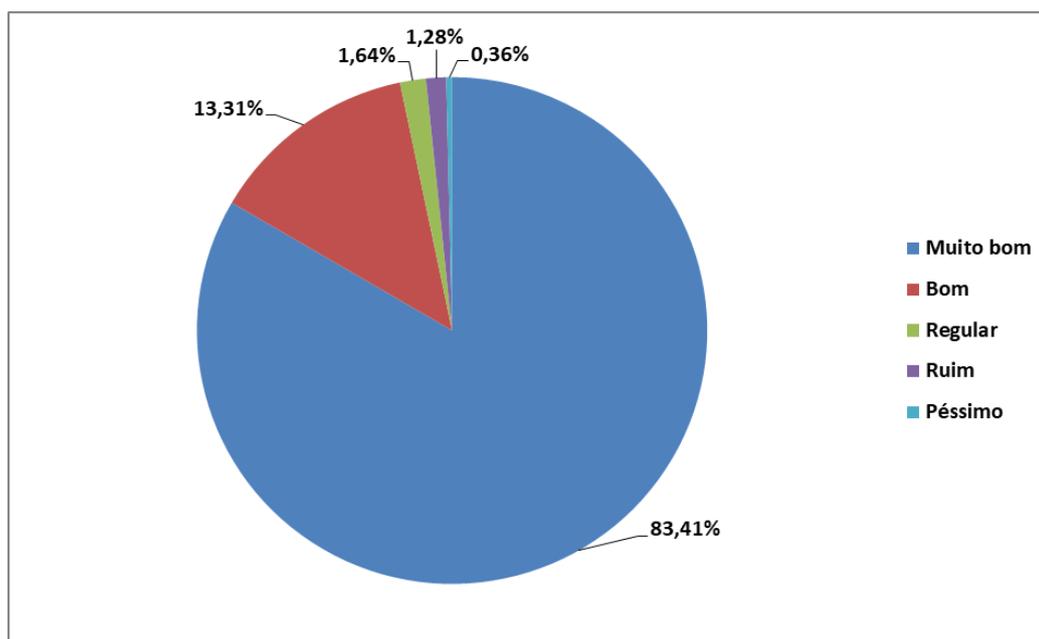


Gráfico 2 – Avaliação de atendimentos

3.3. Quantidade de incidentes abertos e encerrados no período

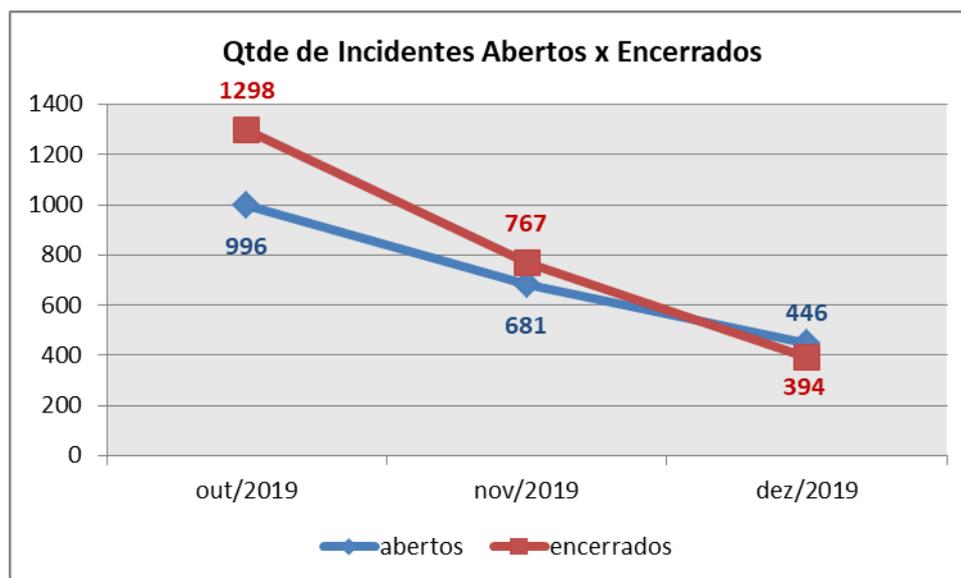


Gráfico 3 – Quantidade de incidentes abertos e encerrados, por mês, no 4º trimestre de 2019

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

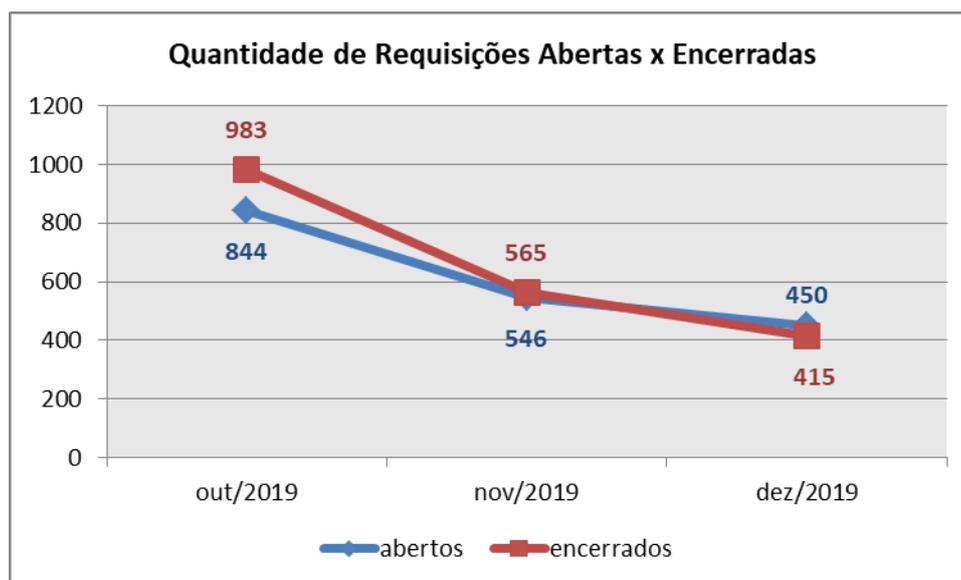


Gráfico 4 – Quantidade de requisições de serviços abertas e encerradas, por mês, no quarto trimestre de 2019

3.5. Listagem dos dez principais serviços demandados

- 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) Impressão Corporativa::Instalação/Configuração de impressoras
- 5) Concessão de acesso a serviços::Alteração de senha de rede/serviços
- 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%	100%
Moodle	100%	100%	100%
Ouvidoria	100%	100%	100%
Ponto eletrônico	100%	100%	100%

Gráfico 6 – Índice mensal de disponibilidade

4.1. Indisponibilidades planejadas de serviços durante o período

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

Data	Hora	Serviços afetados	Duração	Razão
22.12.2019	7h às 17h	Todos os serviços de TIC	10h	Manutenções corretivas e preventivas na subestação do TRE-BA (SEMAC)

4.2. Indisponibilidades não planejadas de serviços 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
04.01.2020	07 às 17h	Todos os serviços de TIC	10h	Manutenções corretivas e preventivas na subestação do TRE-BA (SEMAC) - interrupção de energia

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
Distribuição e instalação de switches Intelbras nas Zonas do interior	Modernização do parque tecnológico do TRE		Conclusão do serviço
Configuração e substituição de switches na Sede do TRE	Modernização do parque tecnológico do TRE		Conclusão da substituição de todos os switches que atendem os Anexos I e II (16 no total)
Revisão no catálogo de serviços para adequação do novo contrato do Service Desk (CTIS)	Adequação da Fiscalização do Contrato CTIS		
Aplicação de atualizações do firewall responsável pelas VPNs	- Correção de falhas de segurança - Desempenho		
Liberação do Sistema Coyote (SEDES)			Sistema liberado em ambiente de produção

5.2. Atividades de melhoria planejadas

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

Serviço	Melhoria	Benefícios	Comentários
Instalação da solução de hiperconvergência	Modernização do parque tecnológico do TRE	Substituição de equipamentos em final de vida útil	Equipamentos HPE Simplivity recentemente adquiridos