



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Relatório de Serviços de TIC

01/01 a 31/03/2019

Referência:	
Versão:	1
Data:	08/04/2019
Autor:	Raphael Ângelo
Proprietário:	Francisco Melo

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 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	nº Trimestre JAN FEV MAR
Incidentes	O percentual de incidentes para os quais a meta de resolução foi atingida.	95% em até 60 minutos.	92,14% 97,34% 99,43%
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 **primeiro trimestre**, foram atendidos **4356 chamados**.

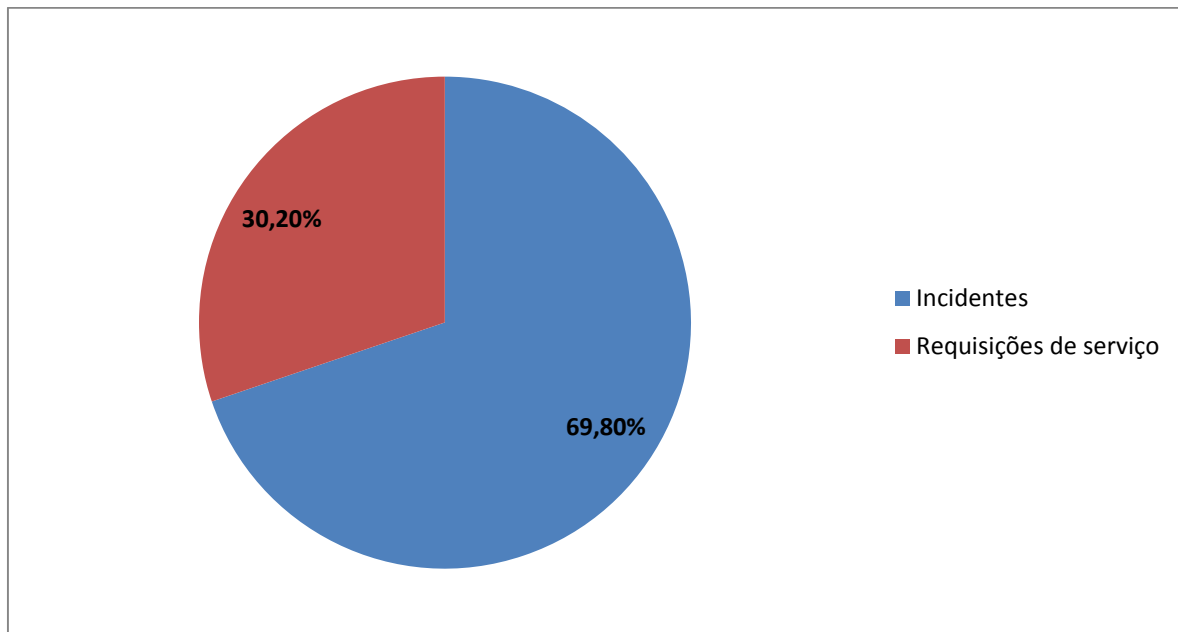


Gráfico 1 – Quantidade de chamados atendidos

3.2. Avaliação de qualidade do atendimento

O atendimento aos chamados direcionados para a STI foi qualificado como **MUITO BOM** ou **BOM** por **96,55%** dos respondentes à pesquisa.

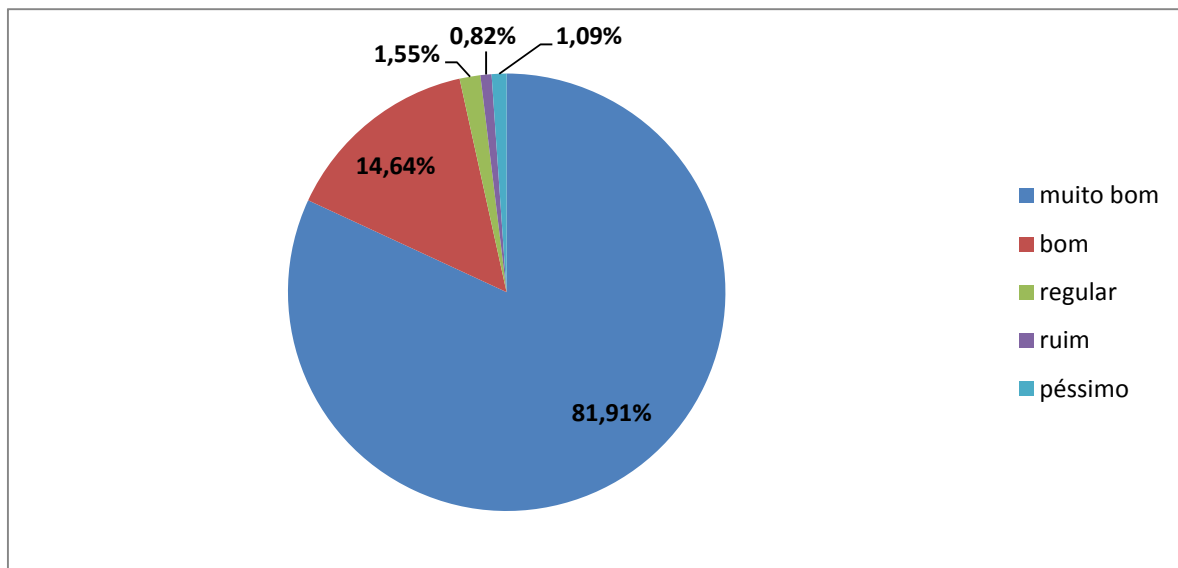


Gráfico 2 – Avaliação de atendimentos

3.3. Avaliação de qualidade do atendimento, por serviço

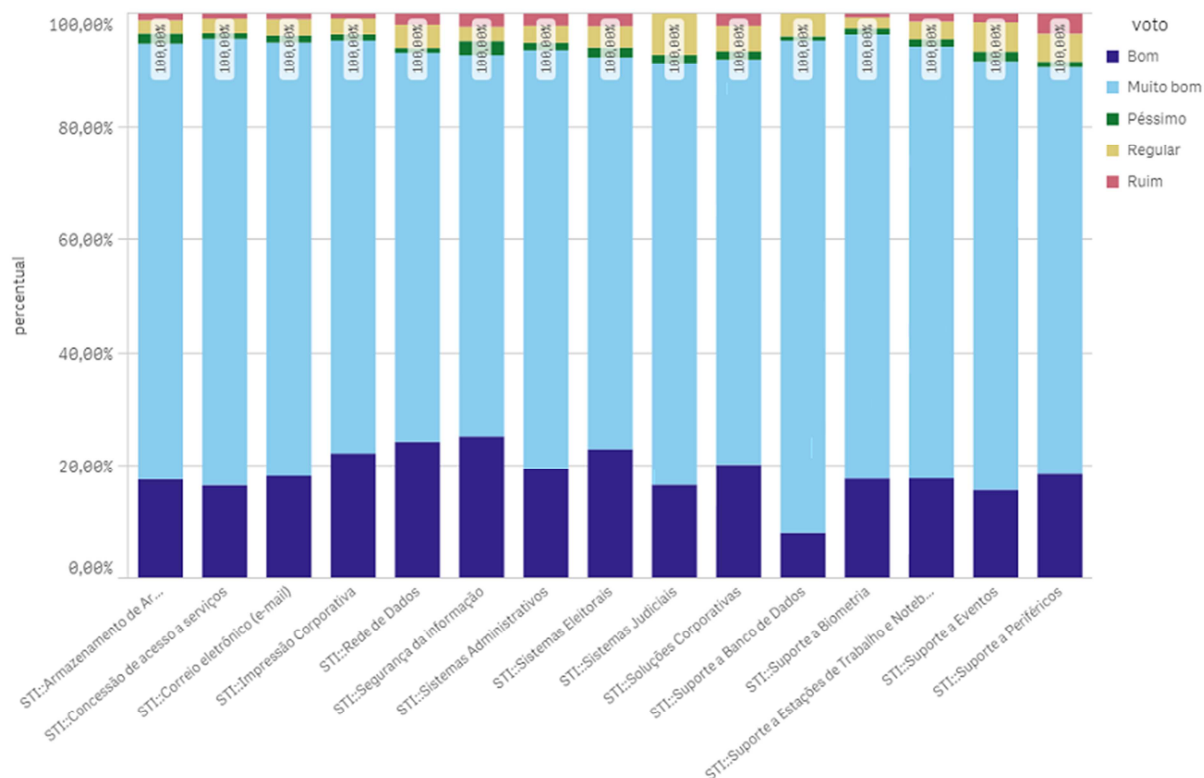


Gráfico 3 – Avaliação dos atendimentos segmentada por serviço

3.4. Quantidade de incidentes abertos no primeiro trimestre de 2019

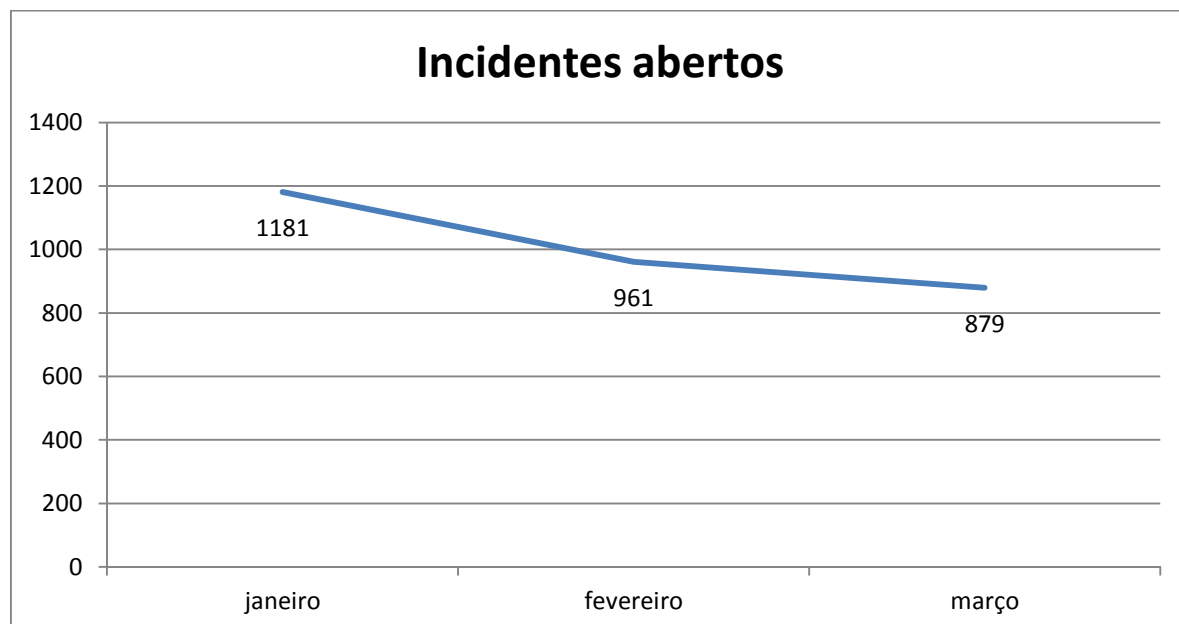


Gráfico 4 – Quantidade de incidentes abertos, por mês, no primeiro trimestre de 2019

3.5. Quantidade de requisições de serviço no primeiro trimestre de 2018

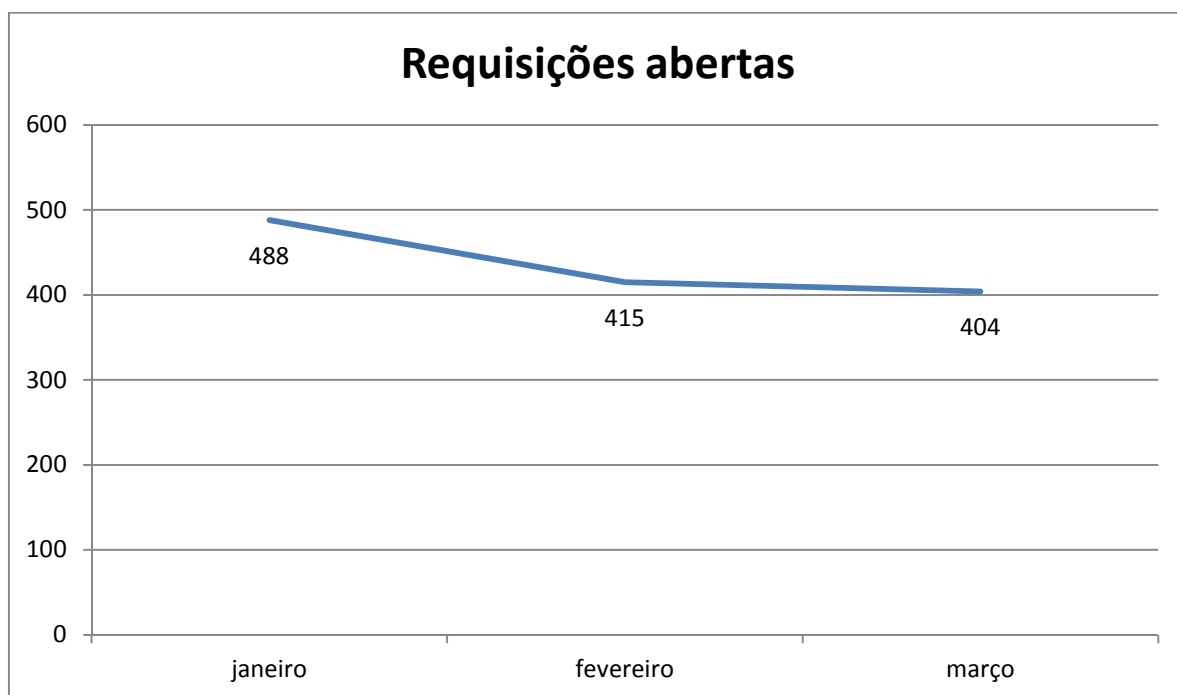


Gráfico 5 – Quantidade de requisições de serviços abertas, por mês, no primeiro trimestre de 2019

3.6. Listagem dos dez principais serviços demandados

- 1) Sistemas Administrativos::Correção de erros
- 2) Sistemas Eleitorais::Correção de erros
- 3) Concessão de acesso a serviços::Alteração de senha de rede/serviços
- 4) Rede de Dados::Restauração de link de comunicação
- 5) Concessão de acesso a serviços::Fornecimento de contrassenha
- 6) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Manutenção de estação de trabalho/notebook
- 7) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Informações/Orientações técnicas
- 8) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Configuração de estação de trabalho/notebook
- 9) Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Instalação/desinstalação de aplicativos e utilitários
- 10) Armazenamento de Arquivos::Permissão de acesso

4. Disponibilidade de serviço

SERVIÇO	Janeiro	Fevereiro	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 serviço durante o período

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

- Não houve.

4.2. Indisponibilidades não planejadas de serviço durante o período

Nas seguintes ocasiões serviços precisaram ser indisponibilizados 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.

- Não houve.

5.2. Atividades de melhoria planejadas

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

- Não há previsão.