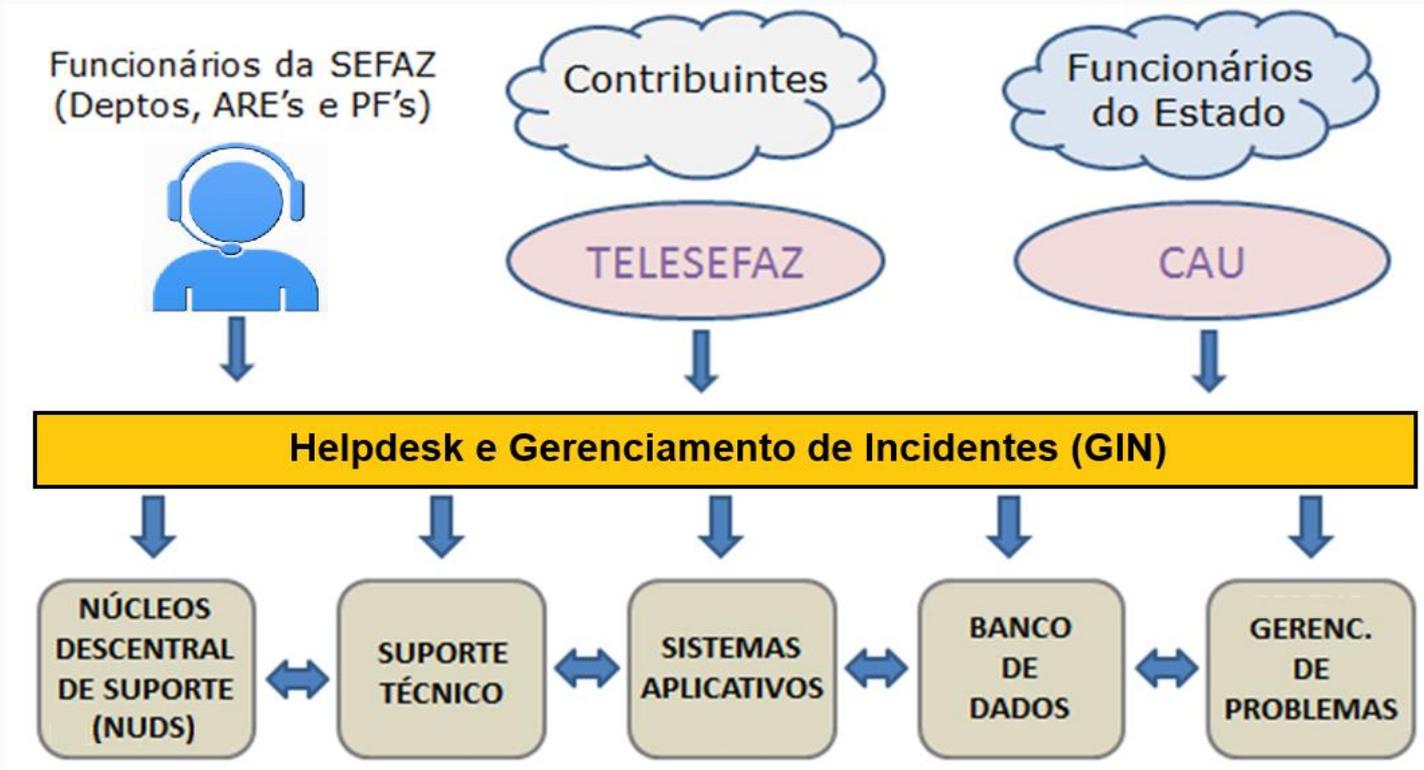




Gerenciamento de Serviços de TI

Clientes x Estrutura de Atendimento



Gerenciamento de Serviços de TI

ITSM (Information Technology Service Management) é um processo estratégico que envolve projeção, entrega, gestão e melhoria da utilização dos recursos de TI para garantir a disponibilidade e a qualidade dos serviços informatizados de uma empresa.

Para isto, na SEFAZ-PE utilizamos o **Topdesk**, software que executa as funções de gerenciamento de incidentes, solicitações, problemas e mudanças.

Alguns indicadores de ITSM que a STI acompanha:

- Resolução de incidentes
- Disponibilidade dos serviços de negócio
- Resolução dos problemas

Funções do Gerenciamento de Serviços de TI

Gerenciamento de Incidentes

Registro e atendimento das falhas ou solicitações de TI dos colaboradores e clientes.
Registro das falhas de sistemas e de componentes de TI, assim como as soluções.

Gerenciamento de Mudanças

Registro e controle da implantação e das alterações de sistemas e aplicativos.
Registro e controle da instalação e atualização de componentes corporativos de TI.

Gerenciamento de Problemas

Tratar os problemas de forma que sejam resolvidos rapidamente e que não ocorram novamente (descobrir e eliminar a causa raiz). Consideramos como problema, os incidentes que estão impactando a operação de um ou mais colaboradores, ou afetando um ou mais serviços corporativos.

Por que o TOPDESK ?

O TOPdesk é uma solução de software compatível com as boas práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library), a qual se concentra no alinhamento dos serviços de TI com as necessidades do negócio.

Foi implantado na Sefaz no ano de 2006 e tem se mostrado bastante estável durante todos esses anos, não necessitando utilizarmos o suporte técnico deles para resolução de problemas nem para instalação de novas versões.

A configuração e a administração do ambiente, assim como a criação de novos formulários e regras, também têm se mostrado bastante simples.

Permite integração com outras ferramentas de TI.

Atualmente utilizamos a versão instalada em nossos servidores (on premise), porém estamos avaliando passarmos a utilizar a versão de nuvem (cloud).

Portal de Autoatendimento

Abrir Incidente de T.I.



Solicitar Serviço de T.I.



Solicitar Serviço Geral



Minhas requisições

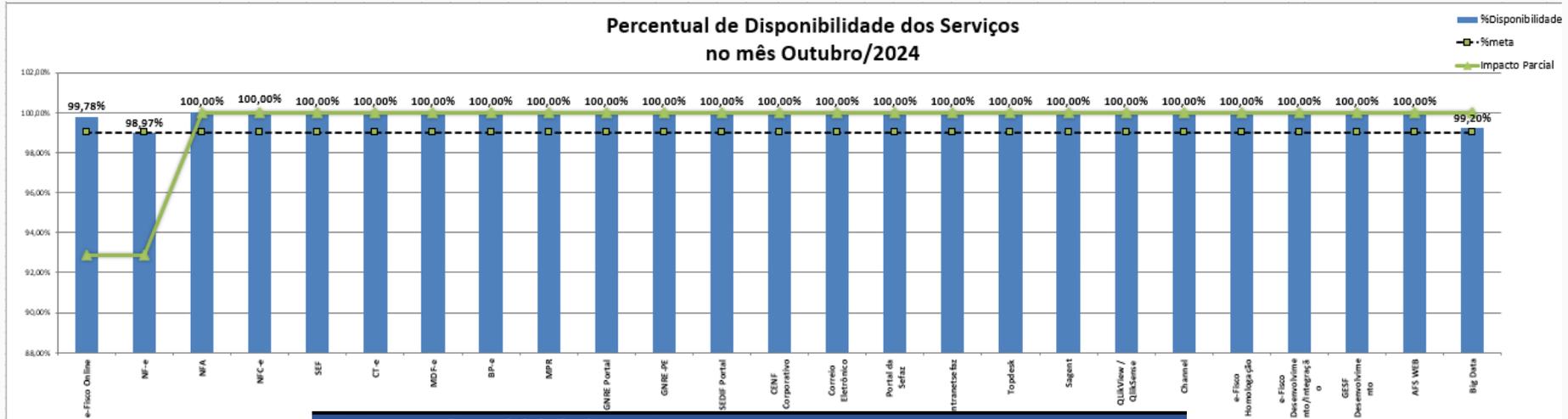


O portal de Autoatendimento possibilita o atendimento dos serviços oferecidos pela STI.

Indicadores de Resolução de Incidentes

Relatório de Incidentes Abertos no 1º Nível	Ano - 2024											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Total de Incidentes Abertos(TI)	1658	1291	1377	1438	1235	1008	1162	1686	1579	1720		
Total Abertos Fora do Escopo do 1º Nível(TI)	582	533	599	602	556	465	453	695	611	712		
Total Abertos no escopo do 1N já atendidos no 2N(TI)	90	31	61	68	64	34	86	148	243	117		
Total Resolvido já no 1º Nível(TI)	968	717	706	760	603	503	616	824	713	871		
Encaminhados ao 2º e 3º Nível(TI)	689	571	670	678	628	504	543	859	865	843		
Encaminhados para 2º Nível (San Rafael)	226	194	285	274	259	242	204	314	367	319		
Encaminhados para 2º Nível (Cruz Cabugá)	118	101	142	106	75	54	75	128	118	158		
Encaminhados para 2º Nível (1RF)	226	167	137	195	172	155	184	184	186	199		
Encaminhados para 2º Nível (Caruaru)	94	70	59	68	62	28	60	200	137	65		
Encaminhados para 2º Nível (Petrolina)	25	39	47	35	60	25	20	33	57	102		
Total Resolvido no 2º Nível(TI)	530	423	504	532	472	363	418	701	718	662		
Total Resolvido no 3º Nível + Infra(TI)	97	105	111	86	116	76	63	97	76	99		
Total Resolvido no Mês (1º + 2º + 3º Nível)	1595	1245	1321	1378	1191	942	1097	1622	1507	1632		

Indicador de Disponibilidade de Serviços



OT1 - Garantir disponibilidade dos serviços

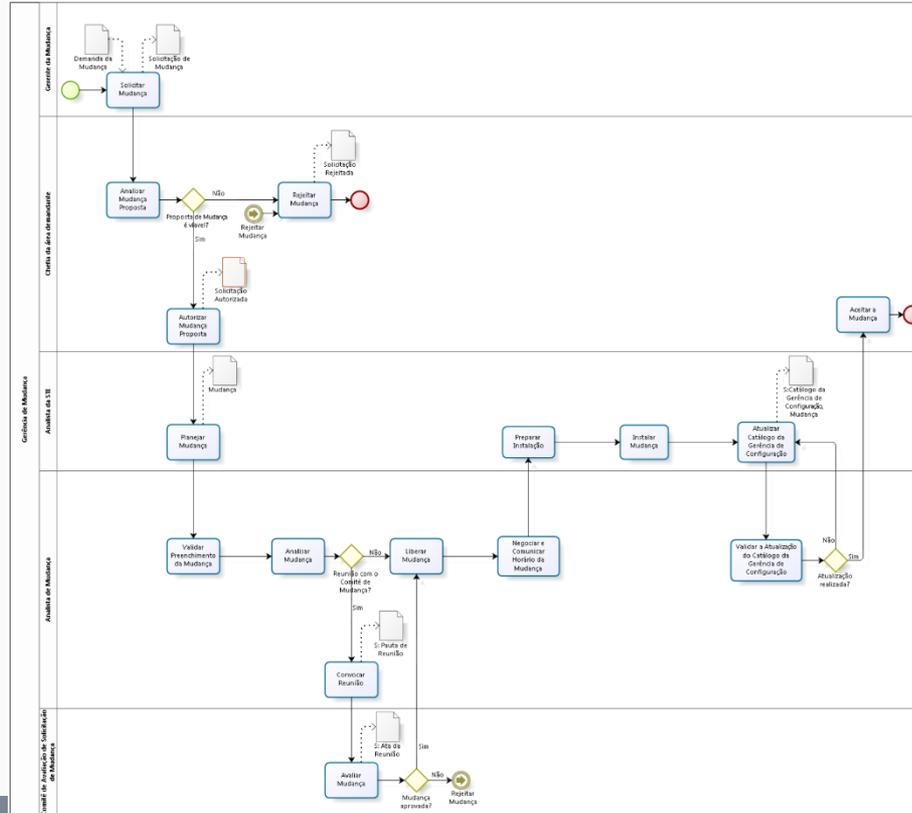
KR1 - Atender acordos firmados de disponibilidade dos serviços críticos oferecidos pela TI em 99,8%

Participantes:	Rafael			
KR1	OUTUBRO		NOVEMBRO	
	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final
Medição		99,92%		
Data da medição		11/1/2024		
Confiança				
Impedimentos				
Ações				

Indicadores de Resolução de Problemas

OT9 - Institucionalizar processo que elimine as causas raiz de problemas frequentes				
KR15 - Identificar causa ou solução de contorno de 100% dos problemas de TIC				
KR15	OUTUBRO		NOVEMBRO	
	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final
Medição		100,00%		
Data da medição		11/1/2024		
Confiança				
Impedimentos				
Ações				
KR16 - Resolver 80% dos problemas de TIC				
KR16	OUTUBRO		NOVEMBRO	
	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final	Checkpoint Intermediário	Checkpoint Final
Medição		81,82%		
Data da medição		11/1/2024		
Confiança				
Impedimentos		PB 24 000074, PB 24 000079 e PB 24 000080		
Ações		Foram identificadas melhorias a serem feitas no sistemas NFC-e, NF-e e e-Fisco.		

Processo de Gerenciamento de Mudanças



Gerenciamento de Mudanças de Sistemas

Breve descrição	Operador
2.00 Informar dependência com outros Sistemas e novos WebServices (Analista)	_efisco-SSS
2.130 Executar Scripts de BD em Homologação (GGMD)	_STI.GGMD
2.132 Analisar os impactos do script de BD em Produção (GGMD)	_STI.GGMD
2.135 Criar e documentar NOVA integração em Homologação (GEAD)	_STI.GGMD
2.140 Informar o Pacote a ser instalado em Homologação (CASMS)	_STI.GSMI.CASMS
2.145 Instalar versão em Homologação (Analista do sistema)	_STI.GGTI.GDC
2.160 Validar sanidade da versão (Analista do Sistema)	_efisco-SSS
2.162 Homologar Versão (Gestor do Sistema)	_efisco-SSS-Gestor
2.165 Verificar Requisitos de Performance (Analista do Sistema)	_efisco-SSS
2.167 Auditar Evidência de Performance (GEPQ)	_STI.GGET
2.170 Verificar dependência, impacto e autorizar instalação em Produção (CASMS)	_STI.GSMI.CASMS
2.200 Executar Scripts de BD em Produção (GEAD)	_STI.GGMD
2.201 Criar e documentar NOVA integração em Produção (GEAD)	_STI.GGMD
2.205 Executar scripts de BD em Treinamento (GEAD)	_STI.GGMD
2.211 Instalar Pacote em Produção (Cluster)(DATACENTER)	_STI.GGTI.GDC
2.220 Instalar Pacote em Produção (Batch)(DATACENTER)	_STI.GGTI.GDC
2.88 Informar novas integrações ou RPA (Analista)	_efisco-SSS
2.89 Atualizar informações relativas à LGPD (Consultor Técnico)	