



SPMS

Administração de Sistemas de Informação

Relatório de Qualidade de Serviço

Fevereiro 2012

Índice

1. Nota Metodológica	3
2. Resumo do período.....	4
2.1. Assuntos chave.....	5
2.2. Objectivos atingidos	5
2.3. Acções planeadas.....	5
3. Análise de Recursos	6
4. Análise de <i>Tickets</i>	9
4.1. Estatísticas do período (Fevereiro 2012).....	9
3.1.1 <i>Tickets</i> no período	9
3.1.2 Categorização de <i>Tickets</i> no período.....	11
3.1.3 Prioridades de <i>Tickets</i> no período	12
3.1.4 Prioridades por estado de <i>tickets</i> no período	14
3.1.5 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema.....	15
3.1.6 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema e tipo	18
3.1.7 Classificação de <i>tickets</i> nos sistemas mais significativos	21
3.1.8 Distribuição de incidentes por sistema	22
5. Disponibilidade dos Sistemas	23
5.1. Disponibilidade por sistema	23

1. Nota Metodológica

Este documento tem como objectivo a apresentação da actividade mensal dos serviços de gestão de Sistemas da SPMS, cujos dados são extraídos da ferramenta do Service Desk e complementada alguma informação através de outros meios implementados.

O documento está estruturado da seguinte forma:

- ⇒ Resumo do período
- ⇒ Análise de Recursos
- ⇒ Análise de *tickets*
 - Estatísticas do período
- ⇒ Disponibilidade dos sistemas
 - Disponibilidade por sistema

Cada secção do documento contém:

- ⇒ Descritivo com o que é pretendido nessa secção
- ⇒ Análises aos gráficos e tabelas (em itálico)

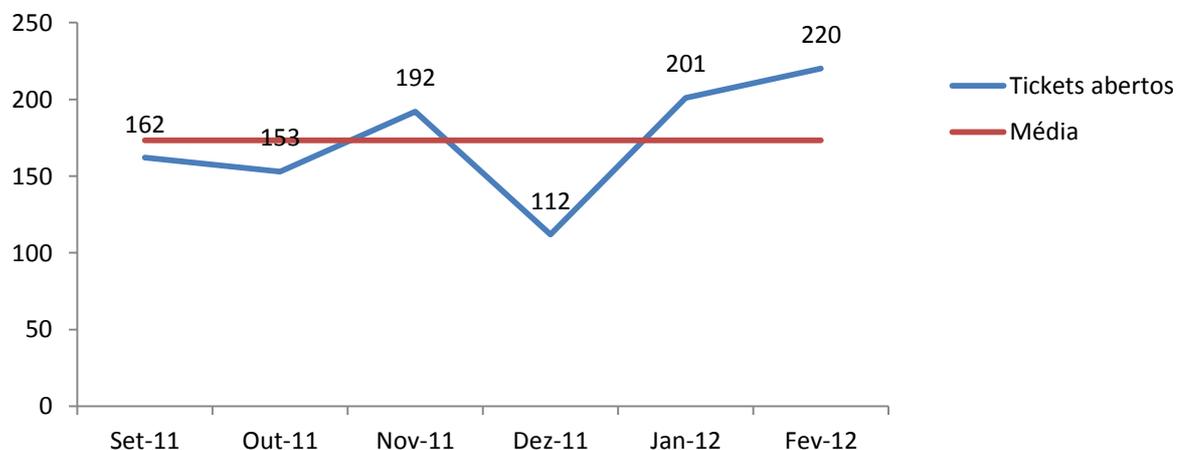
2. Resumo do período

Este documento tem como objectivo a divulgação da actividade mensal (**Fevereiro de 2012**) dos serviços de *Service Desk* e gestão de sistemas da SPMS bem como informar os melhoramentos em curso nos vários sistemas. É efectuada uma análise a *tickets* onde são classificados e identificados quais os melhores procedimentos a aplicar nos mesmos.

Sendo este serviço vocacionado para o apoio aos utilizadores na área das Tecnologias de Informação e Comunicação, apresentaremos neste documento a evolução da qualidade e quantidade dos serviços prestados e o nível de satisfação que os mesmos suscitarem.

O gráfico seguinte identifica a tendência do número de tickets que chegam ao Helpdesk.

Tendência de Tickets abertos últimos 6 meses



No gráfico acima podemos verificar que em relação ao mês anterior houve um acréscimo de abertura de tickets. Verifica-se que no período de análise foram abertos 220 tickets, um pouco acima da média dos últimos 6 meses (173).

Pensamos que este acréscimo de abertura de tickets deve-se aos problemas de lentidão que tem surgido nas base de dados dos centros de saúde.

2.1. Assuntos chave

Resumo de problemas graves que ocorreram durante o período:

- Não ocorreram problemas graves no mês de Fevereiro de 2012.

2.2. Objectivos atingidos

Esta secção apresenta o resumo chave dos objectivos atingidos no mês:

- Sistemas / Monitorização - Instalação do software Oracle Grid Cloud Control 12c e respectiva configuração;
- Sistemas / Monitorização – Configuração do software de monitorização Nagios para monitorização de todos os Centros de Saúde.

2.3. Acções planeadas

Esta secção apresenta as actividades “chave” planeadas ou em progresso que venham a melhorar o impacto dos serviços nos próximos meses:

Tarefa	Conclusão
SIM CIDADÃO – separação da IASDB em duas BD's	Mar 2012
Instalação do Grid Control 12c	100%
Afinação de métricas do Grid Control 12c	Mar 2012
Continuação do levantamento de Segurança RNU	80%
Alteração de passwords SO no ambiente RNU	50%
Projecto SONHO V2 - continuação	-
CS – afinação Bd's SINUS em Centros de Saúde	-

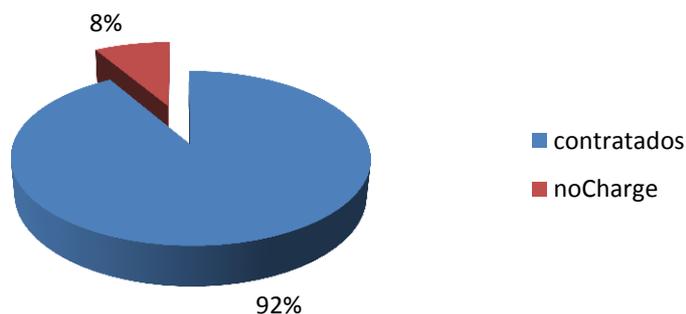
3. Análise de Recursos

O serviço prestado na gestão de SI da SPMS é efectuado em cinco áreas: DBA, Sistemas, Microsoft, Middleware e gestão de serviço.

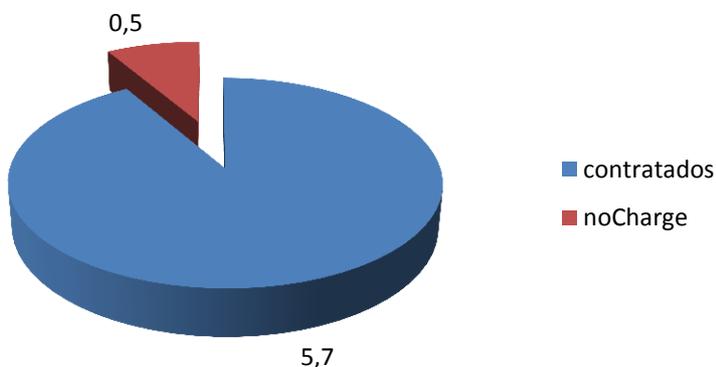
Durante o período em análise, ou seja, em Fevereiro de 2012 foram alocados 136,6 dias (média de 6,2 recursos/dia) relativos ao suporte dos SI da SPMS.

O gráfico seguinte apresenta a distribuição dos 136,6 dias alocados em relação a dias contratados (125,1 dias) e relativos ao reforço de serviço (11,5 dias). Este reforço de serviço focou-se na área de DBA e gestão de serviço face às necessidades de projectos em curso e organização interna da equipa.

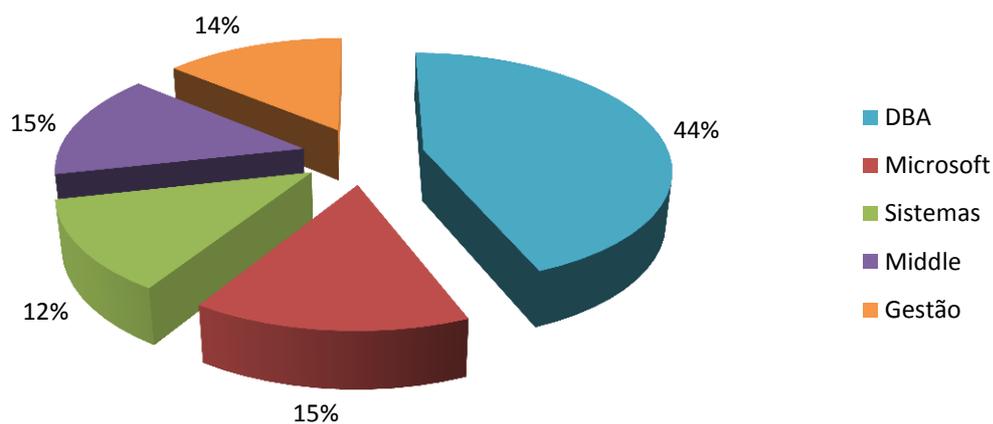
Dias Alocados



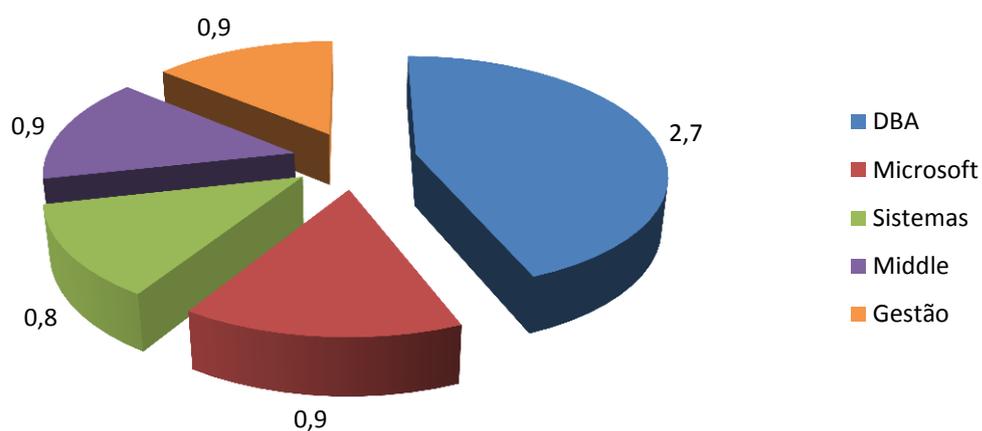
Recurso/Dia



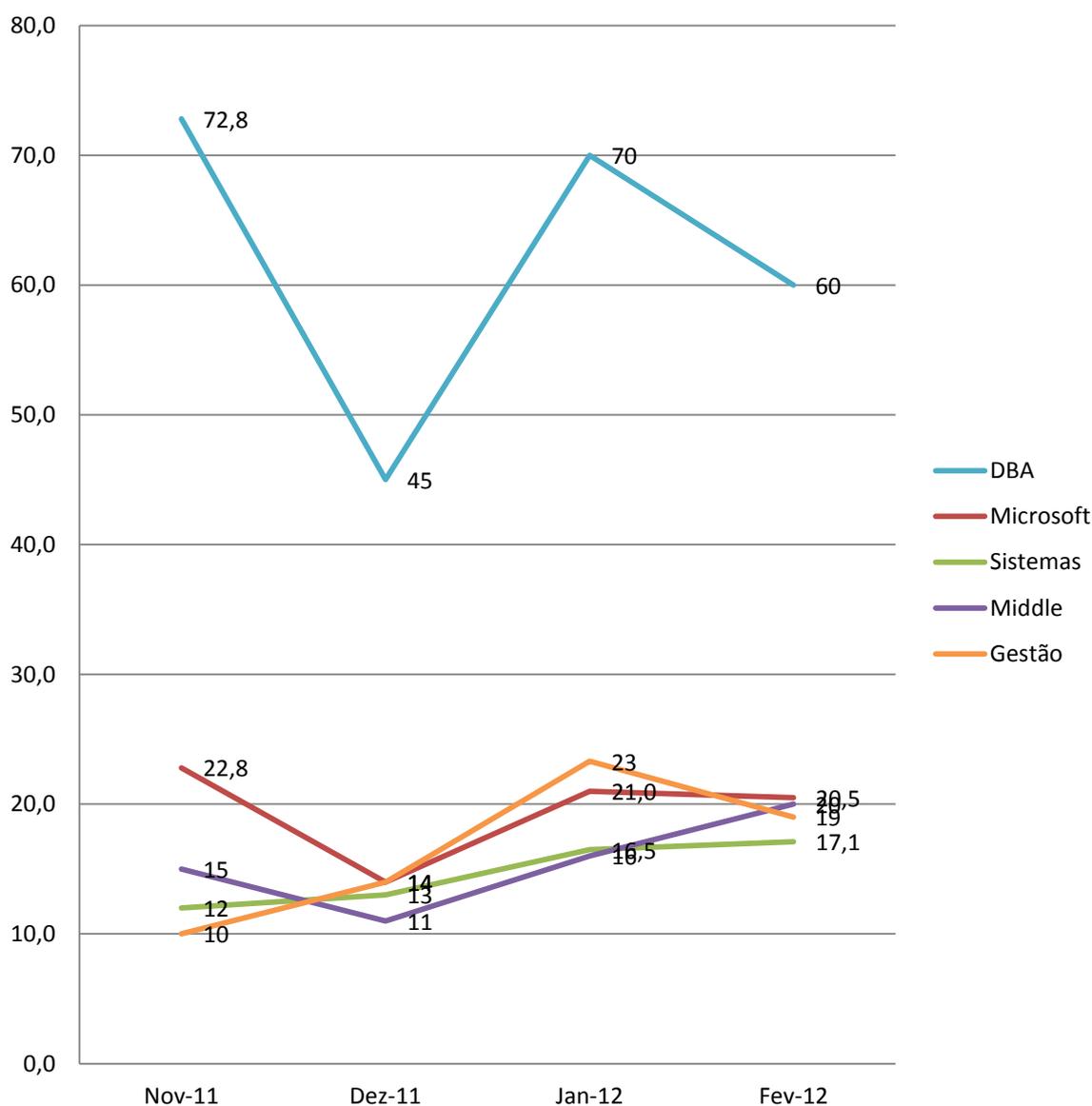
O gráfico abaixo representa o esforço despendido por área de suporte, em Fevereiro de 2012:



No gráfico seguinte é apresentada a distribuição de **recursos/dia (6,2)** nas áreas de suporte, em Fevereiro de 2012:



O gráfico abaixo representa a tendência (em dias) despendido por área de suporte nos últimos meses:



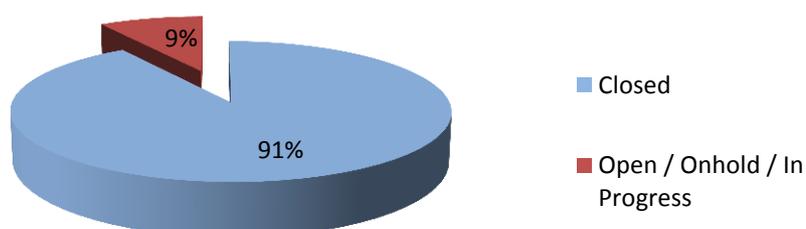
No gráfico acima podemos destacar um pequeno aumento de dias alocados, na área de Middleware.

4. Análise de *Tickets*

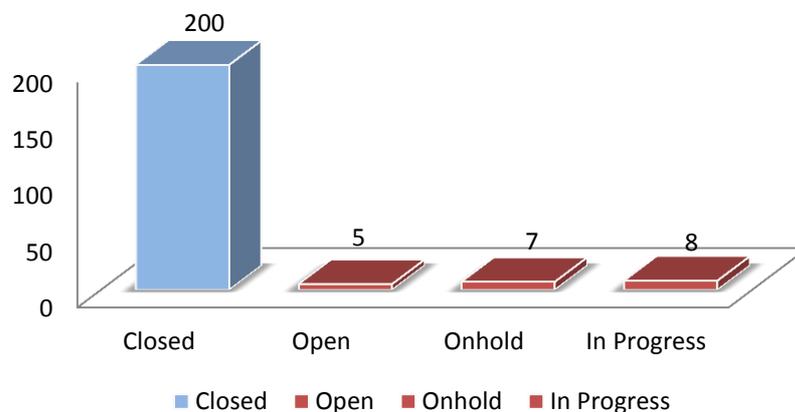
4.1. Estatísticas do período (Fevereiro 2012)

3.1.1 *Tickets* no período

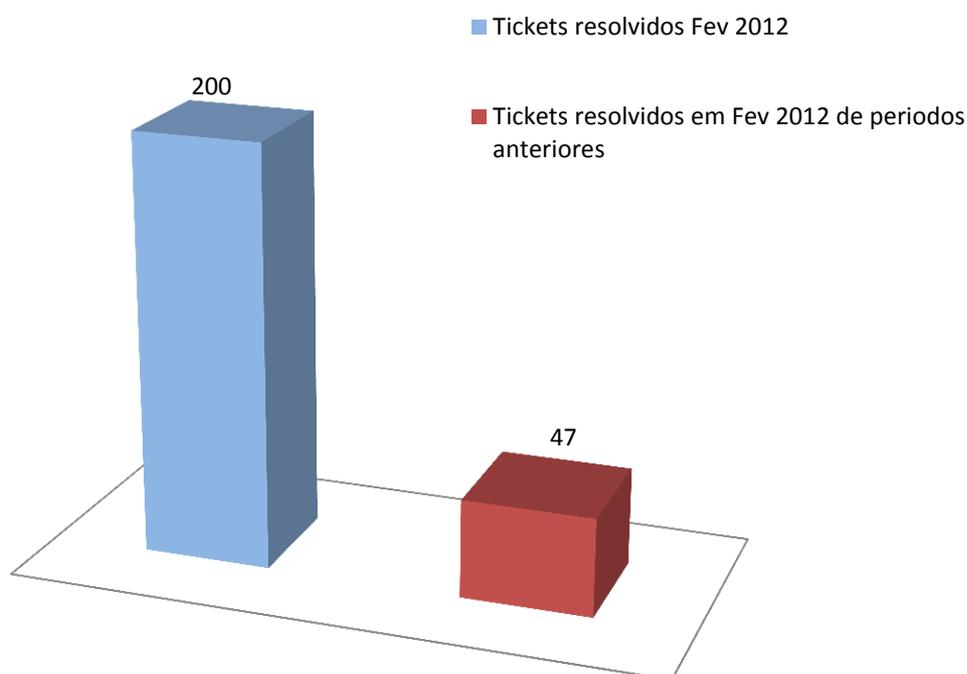
Durante o período de análise (Fevereiro de 2012) verifica-se que foram abertos 220 *tickets*, tendo sido resolvidos 91% (200) e 9% (20) estão ainda em resolução (Open/In Progress/Onhold).



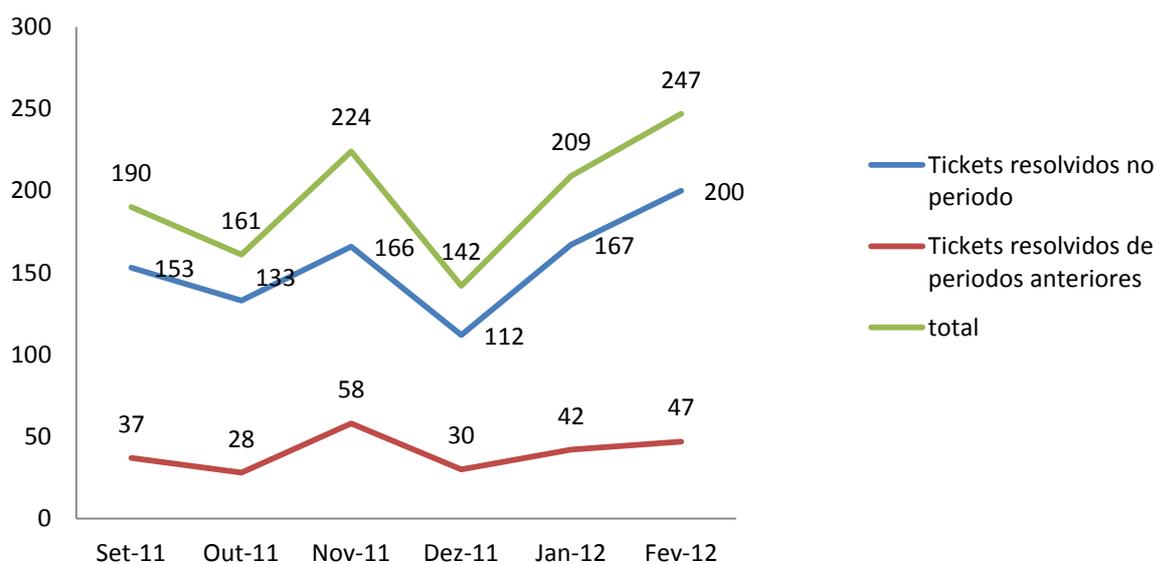
O gráfico abaixo representa a distribuição do estado dos *tickets* no período.



O total de *tickets* resolvidos em Fevereiro foi de 247. Verifica-se que foram resolvidos 200 tickets criados no período e 47 de períodos anteriores.



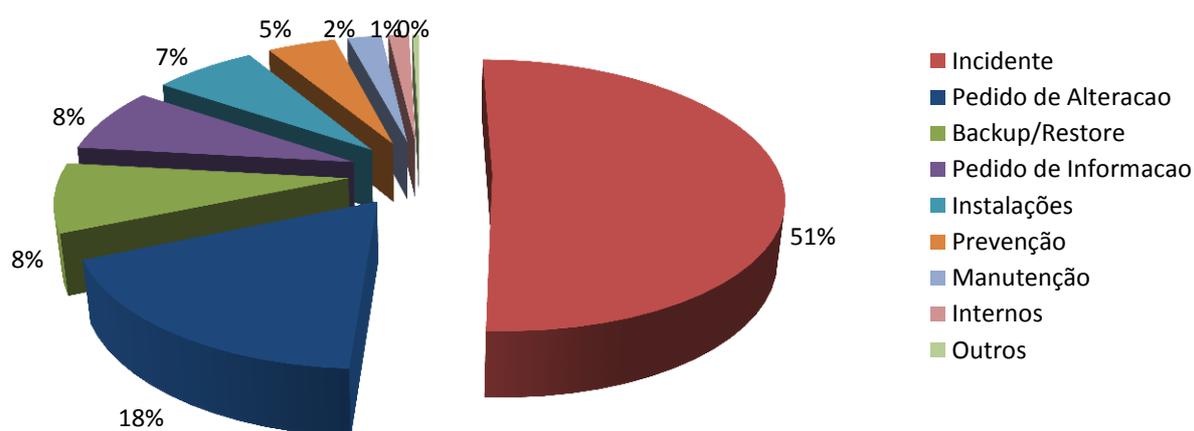
Tendência nos últimos 6 meses de *tickets* resolvidos no período e de períodos anteriores.



Podemos verificar que em relação ao período anterior houve um acréscimo de tickets resolvidos quer no período, quer de períodos anteriores.

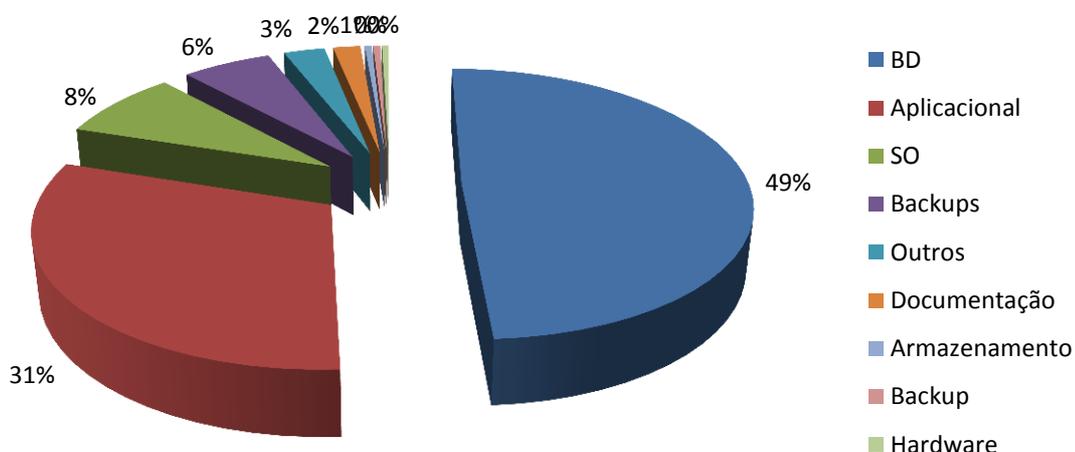
3.1.2 Categorização de Tickets no período

No gráfico abaixo apresenta-se a distribuição do tipo de tickets criados no período em análise.



Durante o período em análise verifica-se que foram abertos 220 tickets e que metade (51%) foram incidentes. Em seguida temos pedidos de pedidos de alteração e backup/restore como os mais significativos.

No gráfico abaixo apresenta-se a distribuição de tickets, por área de IT, criados no período em análise.



Aqui verifica-se que as áreas de atuação mais significativas foram as de base de dados e aplicativos seguidas por Sistemas Operativos.

3.1.3 Prioridades de Tickets no período

Os tickets abertos têm como possíveis categorizações as seguintes prioridades:

P1	P2	P3	P4
High	Medium	Normal	Low

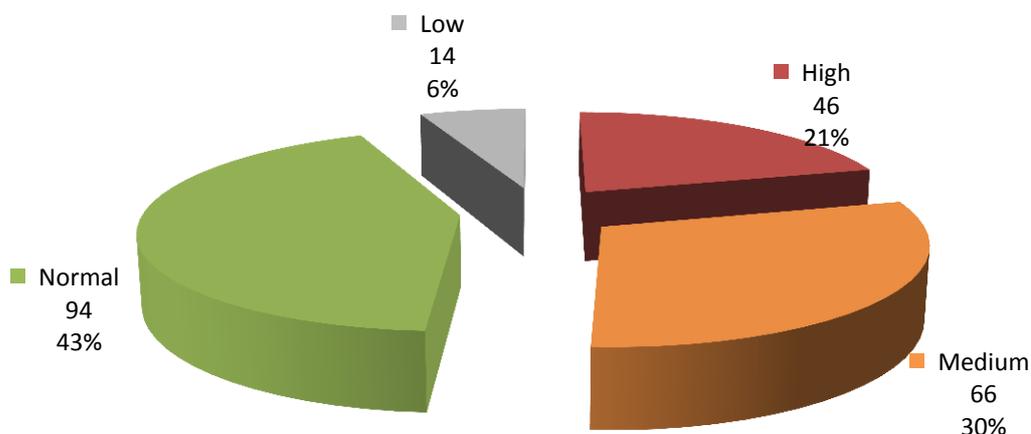
P1 (High) – Tickets de sistemas de produção críticos. Normalmente implicam quebra de serviço pelo que a sua resolução é da máxima urgência.

P2 (Medium) – Tickets de sistemas de produção críticos mas que não impliquem quebra de serviço. A sua resolução deverá ser rápida mais não de carácter urgente.

P3 (Normal) – Tickets de todo o tipo de sistemas que não impliquem quebra de serviço.

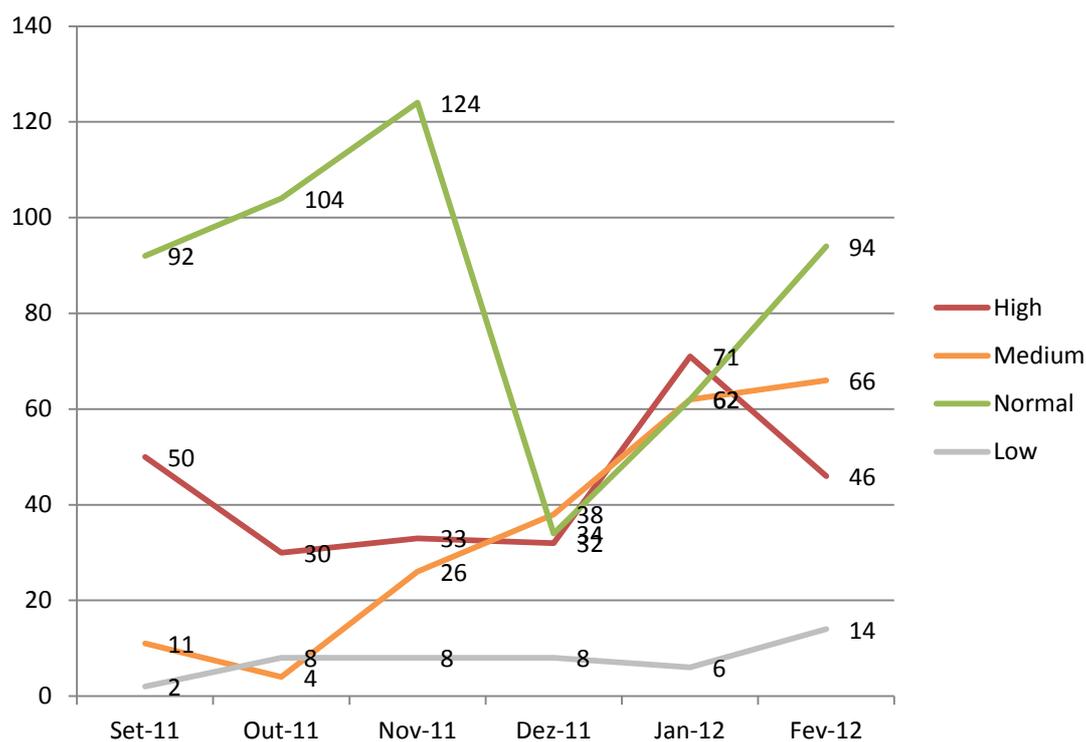
P4 (Low) – Tickets de todo o tipo de sistemas que não impliquem quebra de serviço e que não tenham impacto. Normalmente são pedidos de informação ou acções a desenvolver em ambientes de desenvolvimento/testes.

O gráfico representa a % de tickets abertos no período por prioridade.



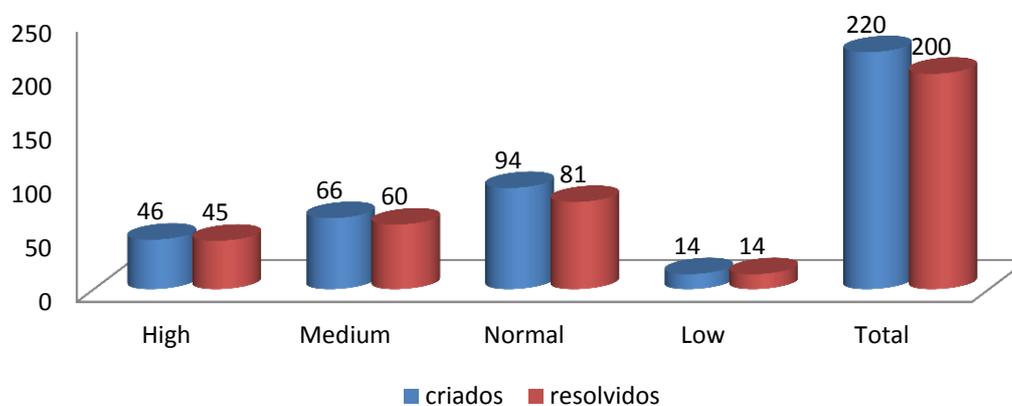
Podemos destacar 51% de pedidos urgentes “High” e “Medium” que requerem intervenção imediata. Por outro lado verifica-se que 43% de tickets abertos são “Normal”, ou seja, P3.

O gráfico seguinte representa a tendência de prioridades de tickets abertos nos últimos 6 meses.



Pode-se verificar que em relação ao período anterior (Janeiro 2012) houve um aumento significativo de tickets de prioridade “Normal” (P3) e decréscimo de “High” P1.

No gráfico seguinte apresenta-se a relação entre o número de tickets criados e resolvidos no período pela sua prioridade:



3.1.4 Prioridades por estado de *tickets* no período

A tabela abaixo representa o estado e respectiva prioridade de tickets abertos no período, ou seja, no mês de Fevereiro de 2012.

Estado	Prioridade	#
Closed	High	45
	Low	14
	Medium	60
	Normal	81
	Count	200
In Progress	High	1
	Medium	2
	Normal	5
	Count	8
Onhold	Medium	3
	Normal	4
	Count	7
Open	Medium	1
	Normal	4
	Count	5
Count		220

No quadro seguinte é apresentado o detalhe dos tickets com prioridade 1 (*High*) e que ainda se encontram em fase resolução:

Request ID	Subject	Sistema	Priority	Request Status	Categoria
3650	Aplicação RNU	RNU	High	In Progress	Incidente

Este ticket refere-se a problemas esporádicos de memória *Java* em alguns servidores aplicativos de produção do RNU, pelo que neste momento encontra-se em análise/investigação.

3.1.5 Classificação dos *tickets* por sistema

Na tabela abaixo apresenta-se a evolução de *tickets* criados e resolvidos em **todos os sistemas** nos últimos 6 meses. Podemos verificar que os ambientes RNU, SIGLIC, SINUS e SAM apresentam maior número de *tickets* criados/fechados nos passados meses.

Sistemas	Estado	Sep 2011	Oct 2011	Nov 2011	Dec 2011	Jan 2012	Fev 2012	#
ARS	Closed	0	0	0	0	0	2	2
	Criados	0	0	0	0	1	2	3
BAM	Closed	0	0	0	0	0	2	2
	Criados	0	0	0	0	0	2	2
BAS	Closed	0	2	1	1	0	1	5
	Criados	0	2	1	1	0	2	6
BI-GDH	Closed	1	5	6	2	0	1	15
	Criados	1	5	6	2	0	1	15
BIRNU	Closed	0	2	0	0	0	0	2
	Criados	0	2	0	0	0	0	2
CAPS	Closed	1	1	0	4	4	1	11
	Criados	1	1	0	4	4	1	11
CIT	Closed	2	2	6	2	1	3	16
	Criados	2	2	6	2	1	3	16
CTH	Closed	11	8	7	5	8	2	41
	Criados	11	8	7	5	8	3	42

Catalogo	Closed	0	0	0	0	2	0	2
	Criados	0	0	0	0	2	0	2
Centros Saude	Closed	0	0	0	1	0	0	1
	Criados	0	0	0	1	0	0	1
Eagenda	Closed	3	1	0	1	2	0	7
	Criados	3	1	0	1	2	1	8
Evacinas	Closed	2	0	4	5	4	3	18
	Criados	2	0	4	5	5	4	20
FERTIS	Closed	2	0	1	0	3	1	7
	Criados	2	0	1	0	3	1	7
GDOC	Closed	0	0	0	0	0	0	0
	Criados	0	0	1	0	0	0	1
GID	Closed	0	4	0	0	2	3	9
	Criados	0	4	1	0	2	3	10
HOSPITAIS	Closed	1	1	2	0	0	3	7
	Criados	1	1	2	0	0	3	7
INDICADORES	Closed	1	0	0	0	1	1	3
	Criados	1	0	0	0	1	1	3
MOTAR	Closed	0	0	1	1	0	1	3
	Criados	0	0	1	1	0	1	3
ODI	Closed	0	0	0	0	0	1	1
	Criados	0	0	0	0	0	1	1
OPT	Closed	0	0	0	0	2	0	2
	Criados	0	0	0	0	2	0	2
Outras Entidades	Closed	2	2	1	0	3	2	10
	Criados	2	3	1	0	3	2	11
PCRD	Closed	0	0	0	1	0	0	1
	Criados	0	0	0	1	0	0	1
PEM	Closed	0	0	0	0	2	1	3
	Criados	0	0	0	0	2	1	3
PORTAL	Closed	0	0	1	1	1	1	4
	Criados	0	0	1	1	1	1	4
PRODAPP	Closed	2	0	0	0	0	0	2
	Criados	2	0	0	0	0	0	2
RHV	Closed	2	0	2	0	1	1	6
	Criados	2	0	2	0	1	1	6
RNU	Closed	53	25	33	13	44	43	211

	Criados	56	25	33	14	47	47	222
SAM	Closed	13	10	25	7	19	19	93
	Criados	13	10	26	7	21	22	99
SAMCTH	Closed	0	0	0	0	2	0	2
	Criados	0	0	0	0	2	0	2
SAPE	Closed	1	0	1	1	3	3	9
	Criados	1	0	1	1	3	5	11
SCD	Closed	0	0	0	1	0	0	1
	Criados	0	0	0	1	0	0	1
SCFM	Closed	1	0	0	0	0	0	1
	Criados	1	0	0	0	0	0	1
SDGF	Closed	10	12	8	1	4	5	40
	Criados	11	12	8	1	5	5	42
SIARS	Closed	0	1	1	0	0	0	2
	Criados	0	1	1	0	0	0	2
SICA	Closed	1	3	3	4	1	2	14
	Criados	1	3	3	4	1	2	14
SICO	Closed	0	0	0	0	1	0	1
	Criados	0	0	0	0	1	0	1
SIGLIC	Closed	22	25	40	26	29	36	178
	Criados	22	25	40	27	30	36	180
SIMCIDADA0	Closed	3	12	4	2	8	5	34
	Criados	3	12	5	2	8	5	35
SINGRA	Closed	2	3	3	0	1	4	13
	Criados	2	3	3	0	1	4	13
SINUS	Closed	14	13	12	15	19	33	106
	Criados	14	14	15	15	22	37	117
SISTEMAS	Closed	4	10	15	9	13	15	66
	Criados	4	10	16	9	14	17	70
SIVIDA	Closed	1	1	0	0	2	1	5
	Criados	1	1	0	1	2	1	6
SONHO	Closed	3	3	4	3	3	3	19
	Criados	3	3	4	3	3	4	20
TDT	Closed	0	1	1	2	1	0	5
	Criados	0	1	1	2	1	0	5
UOGF-SIEF	Closed	0	0	0	0	0	0	0
	Criados	0	0	0	1	0	0	1

WEBGDH	Closed	0	1	1	0	0	1	3
	Criados	0	1	1	0	0	1	3
Total		162	150	191	112	199	220	1034

3.1.6 Classificação dos *tickets* por sistema e tipo

Na tabela abaixo apresenta-se a distribuição de tipo de *tickets* por sistema no período em análise (Fevereiro de 2012):

Sistema	Tipo ticket	#
ARS	Internos	2
	Total	2
BAM	Incidente	1
	Instalações	1
	Total	2
BAS	Incidente	2
	Total	2
BI-GDH	Pedido de Informação	1
	Total	1
CAPS	Incidente	1
	Total	1
CIT	Incidente	3
	Total	3
CTH	Pedido de Alteração	2
	Prevenção	1
	Total	3
Eagenda	Manutenção	1
	Total	1
Evacinas	Incidente	2
	Instalações	1
	Pedido de Alteração	1
	Total	4
FERTIS	Pedido de Alteração	1
	Total	1
GID	Incidente	2
	Pedido de Alteração	1

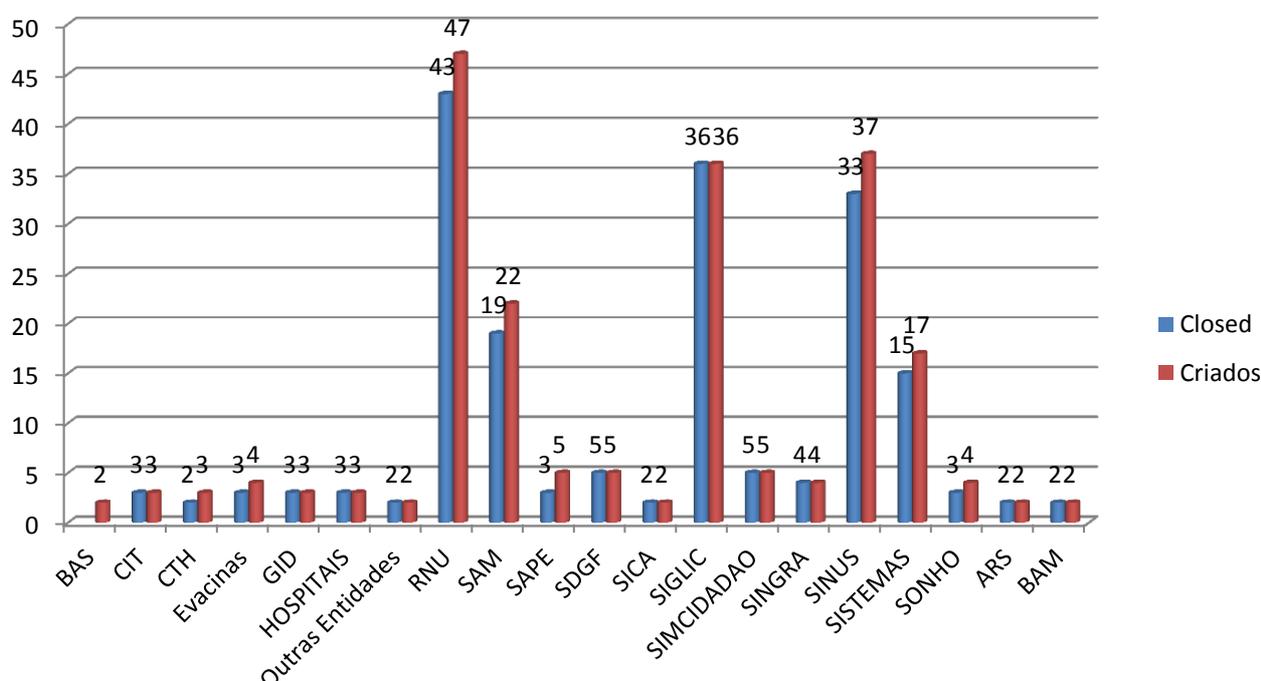
	Total	3
HOSPITAIS	Instalações	2
	Pedido de Informação	1
	Total	3
INDICADORES	Incidente	1
	Total	1
MOTAR	Backup/Restore	1
	Total	1
ODI	Backup/Restore	1
	Total	1
Outras Entidades	Incidente	2
	Total	2
PEM	Backup/Restore	1
	Total	1
PORTAL	Incidente	1
	Total	1
RHV	Backup/Restore	1
	Total	1
RNU	Backup/Restore	1
	Incidente	31
	Manutenção	3
	Pedido de alteração	7
	Pedido de Informação	2
	Prevenção	3
	Total	47
SAM	Incidente	10
	Instalações	5
	Pedido de alteração	4
	Pedido de informação	3
	Total	22
SAPE	Backup/Restore	1
	Incidente	4
	Total	5
SDGF	Backup/Restore	1
	Incidente	1
	Pedido de alteração	2
	Pedido de informação	1

	Total	5
SICA	Incidente	2
	Total	2
SIGLIC	Backup/Restore	1
	Incidente	19
	Instalações	3
	Internos	1
	Manutenção	1
	Pedido de alteração	7
	Pedido de informação	2
	Prevenção	2
	Total	36
	SIMCIDADAO	Incidente
Outros		1
Pedido de informação		1
Total		5
SINGRA	Backup/Restore	3
	Prevenção	1
	Total	4
SINUS	Incidente	23
	Pedido de alteração	7
	Pedido de informação	4
	Prevenção	3
	Total	37
SISTEMAS	Backup/Restore	6
	Incidente	2
	Instalações	3
	Pedido de alteração	6
	Total	17
SIVIDA	Incidente	1
	Total	1
SONHO	Backup/Restore	1
	Incidente	1
	Pedido de alteração	1
	Pedido de informação	1
	Total	4
WEBGDH	Pedido de informação	1

	Total	1
Total		220

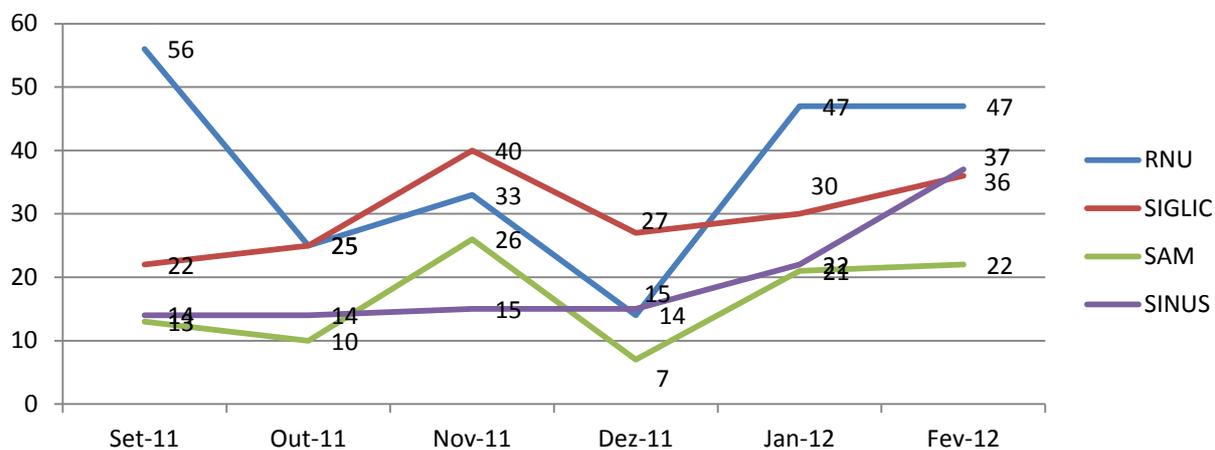
Classificação de *tickets* nos sistemas mais significativos

O gráfico seguinte representa os tickets abertos/resolvidos dos sistemas mais significativos durante o período de análise (Fevereiro de 2012). No período de análise mantem-se a tendência de criação/resolução de maior *tickets* dos sistemas RNU, SIGLIC, SINUS e SAM.

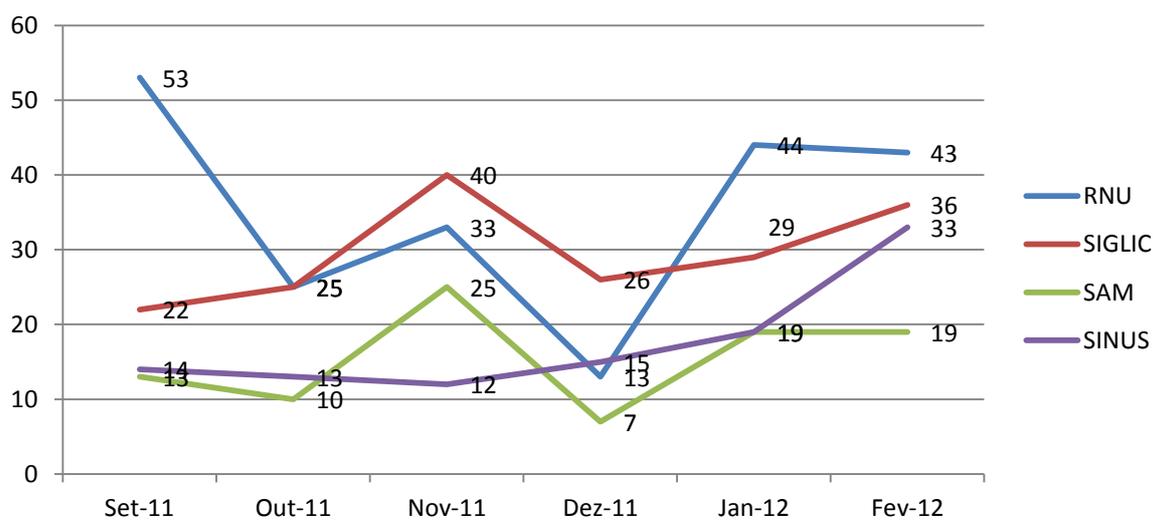


Os dois gráficos seguintes representam a tendência de *tickets* abertos e resolvidos, nos últimos 6 meses dos sistemas mais significativos (RNU, SIGLIC, SAM e SINUS). Em relação ao período anterior verifica-se que houve um acréscimo de criação/resolução de tickets em nos sistemas SIGLIC, SAM e SINUS.

Tickets abertos

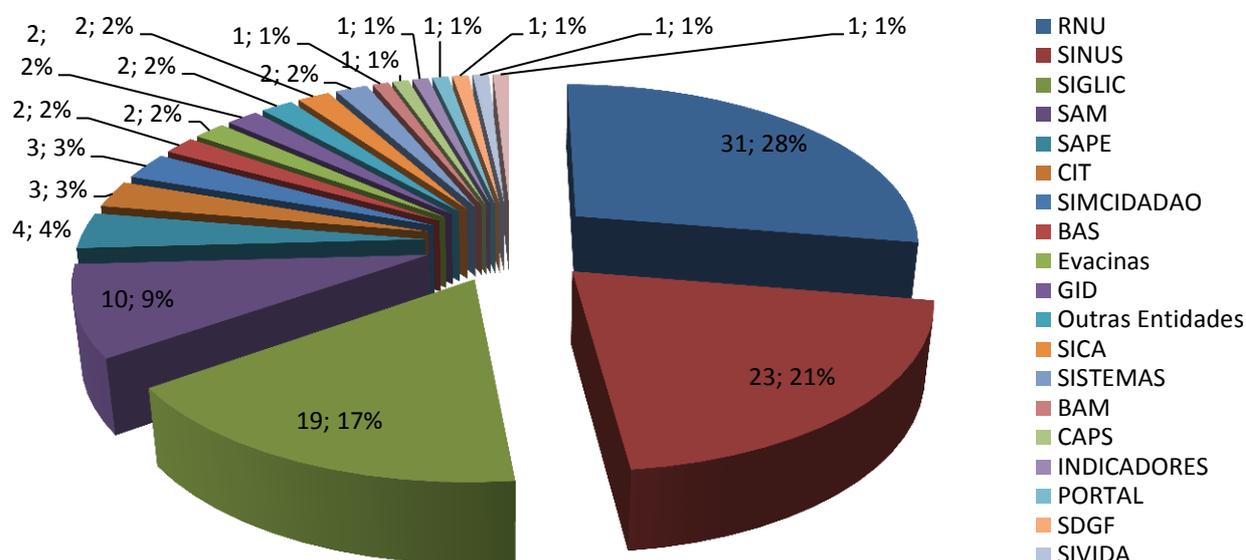


Tickets resolvidos



3.1.7 Distribuição de incidentes por sistema

No gráfico abaixo apresenta-se a distribuição de *tickets* do tipo “incidente”, ou seja 112 tickets, no período em análise (Fevereiro de 2012). Verificamos que os sistemas RNU (31), SINUS (23) e SIGLIC (19) tiveram maior número de incidentes e são os mais significativos.



5. Disponibilidade dos Sistemas

5.1. Disponibilidade por sistema

Na tabela seguinte podemos identificar a disponibilidade dos sistemas, recorrendo para isso ao número de horas de indisponibilidade verificada durante o período de análise. Verifica-se que no global a disponibilidade de todos os sistemas foi bastante aceitável.

Sistema	Criticidade	Horário	Indisponibilidade (horas)		Disponibilidade (%)	
			Programada	Verificada	Prevista	Verificada
RNU	Muito Alta	24x7			99,5%	99,5%
SIGLIC	Muito Alta	8x7			99,5%	99,5%
CTH	Muito Alta	8x7			99,3%	99,3%
CIT	Muito Alta	8x7			99,7%	99,7%
eAgenda	Muito Alta	24x7			99,4%	99,4%
Portal daSaúde	Muito Alta	24x7			99,5%	99,5%
Disponibilidade global dos sistemas						99,20%