



**SPMS**

## **Administração de Sistemas de Informação**

Relatório de Qualidade de Serviço

Fevereiro 2013

## Índice

1. Nota Metodológica .....	3
2. Resumo do período.....	4
2.1. Assuntos chave .....	5
2.2. Objetivos atingidos .....	5
2.3. Ações planeadas .....	5
3. Análise de Recursos .....	6
4. Prevenção.....	10
5. Análise de <i>Tickets</i> .....	12
5.1. Estatísticas do período (Fevereiro 2013) .....	12
3.1.1 <i>Tickets</i> no período .....	12
3.1.2 Categorização de <i>Tickets</i> no período.....	14
3.1.3 Prioridades de <i>Tickets</i> no período .....	15
3.1.4 Prioridades por estado de <i>tickets</i> no período .....	17
3.1.5 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema.....	18
3.1.6 Classificação dos <i>tickets</i> por sistema e tipo.....	21
3.1.7 Classificação de <i>tickets</i> nos sistemas mais significativos.....	24
3.1.8 Distribuição de incidentes por sistema .....	27
6. Disponibilidade dos Sistemas.....	28
6.1. Disponibilidade por sistema no período .....	28

## 1. Nota Metodológica

Este documento tem como objetivo a apresentação da atividade 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
  - Assuntos chave
  - Objetivos atingidos
  - Ações planeadas
- ⇒ Análise de Recursos
- ⇒ Análise de *tickets*
  - Estatísticas do período
- ⇒ Disponibilidade dos sistemas
  - Disponibilidade por sistema

*Cada secção do documento contém:*

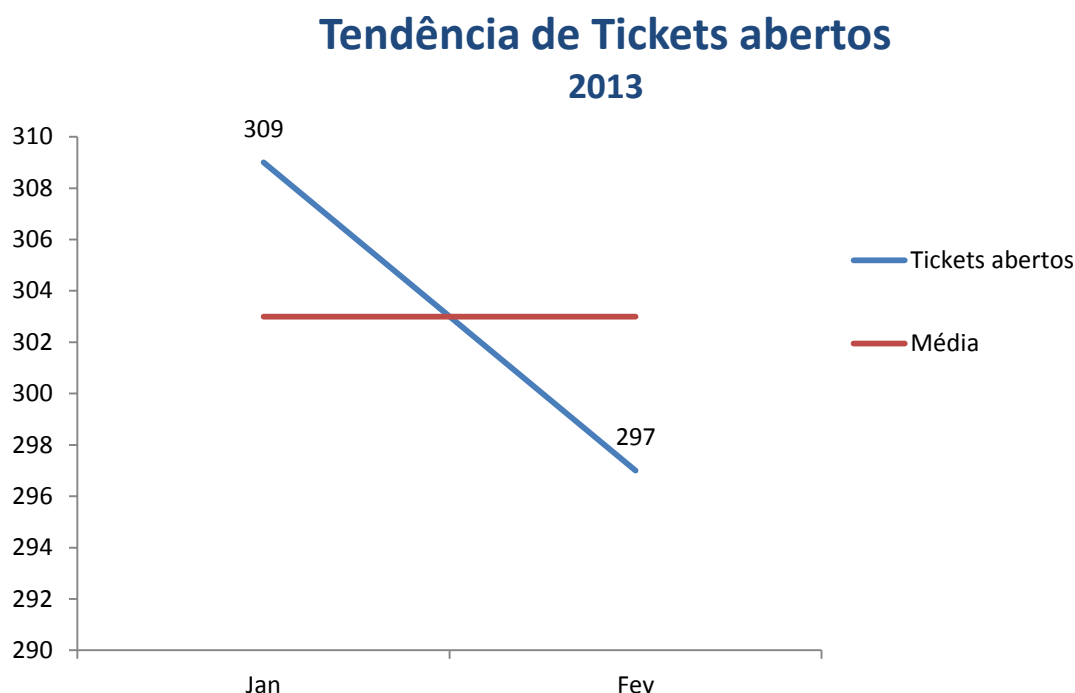
- Descritivo com o que é pretendido nessa secção
- Análises aos gráficos e tabelas (em itálico)

## 2. Resumo do período

Este documento tem como objetivo a divulgação da atividade mensal do mês de **Fevereiro de 2013** relativo aos serviços de *Service Desk* e gestão de sistemas da SPMS bem como informar os melhoramentos em curso nos vários sistemas. É efetuada uma análise a *tickets* onde são classificados e identificados quais os melhores procedimentos a aplicar.

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 suscitarão.

*O gráfico seguinte identifica a tendência do número de tickets que chegam ao helpdesk da equipa de administração de sistemas da SPMS.*



*Verifica-se que no período de análise (Fev. 2013) foram abertos **297 tickets**, pelo que a **média de abertura relativa a 2013 é de 303 tickets/mês**. No gráfico acima podemos ainda verificar que em relação ao mês anterior houve um decréscimo de abertura de 12 tickets.*

## 2.1. Assuntos chave

### Resumo de problemas graves que ocorreram durante o período:

- Não foram registados problemas graves.

## 2.2. Objetivos atingidos

Esta secção apresenta o resumo chave dos objetivos atingidos no mês de Dezembro:

- **SINUS** - Efetuadas tarefas de prevenção em todos os centros de saúde que segundo a monitorização apresentaram o estado CRITICAL - *pela equipa de DB Oracle*;
- **SAM** – Foram efetuadas algumas instalações de SAM Hospitalar e SAM CS /Processo Clínico em Centros de Saúde - *pela equipa de Middleware Oracle*;
- **SICO / SIGAI** – Disponibilizações aplicacionais em ambiente de produção - *pelos equipas de Middleware Oracle e DB Oracle*;
- **PEM** – Instalação/configuração/deploy do novo ambiente de produção PEM – *pelos equipas Middleware Oracle, DB Oracle e SO*.
- **RCU** – Migração de BD no novo ambiente de produção do RCU – *pela equipa DB Oracle*.
- **Exchange** – Criação, instalação e configuração de novo servidor de Exchange e respetiva migração de todas as contas de *mail*.
- **ACES TESTE** – Criação de ambiente de testes – *pela equipa DB Oracle*.
- **SNS** – Migração de ambiente de testes RNU BD para 11g – *pelos equipas DB Oracle e SO*.

## 2.3. Ações planeadas

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

Tarefa	Previsão	% Conclusão	Obs.
Projeto de Consolidação infraestrutura (planeamento enviado em anexo)	Dez. 2012 Jan./Fev./Mar. 2013	60%	
BDU - migração de infraestrutura	1º Trim 2013	90%	Em aprovação

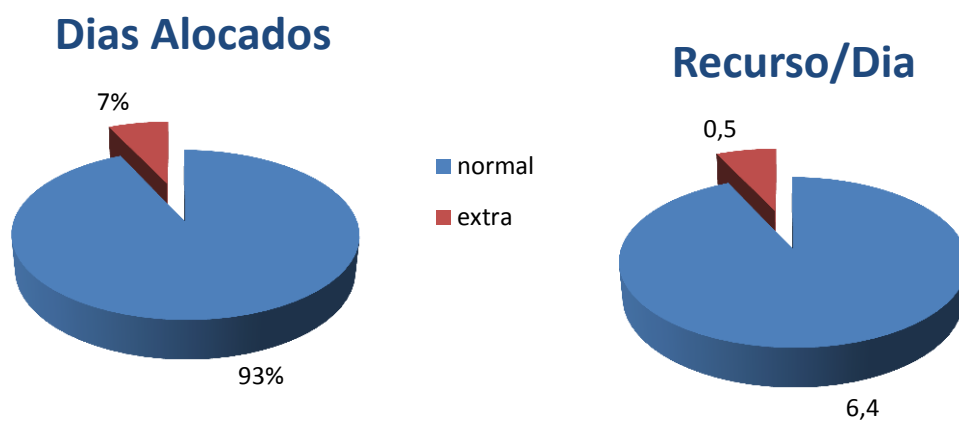
### 3. Análise de Recursos

O serviço prestado pela Oramix na gestão de Sistemas de Informação da SPMS foca-se nas seguintes cinco áreas:

- DB Oracle;
- OS (não Microsoft);
- Microsoft (OS + SQL Server);
- MiddleWare Oracle;
- Management (gestão de serviço).

Durante o período em análise, **Fevereiro de 2013 foram alocados 136,5 dias.**

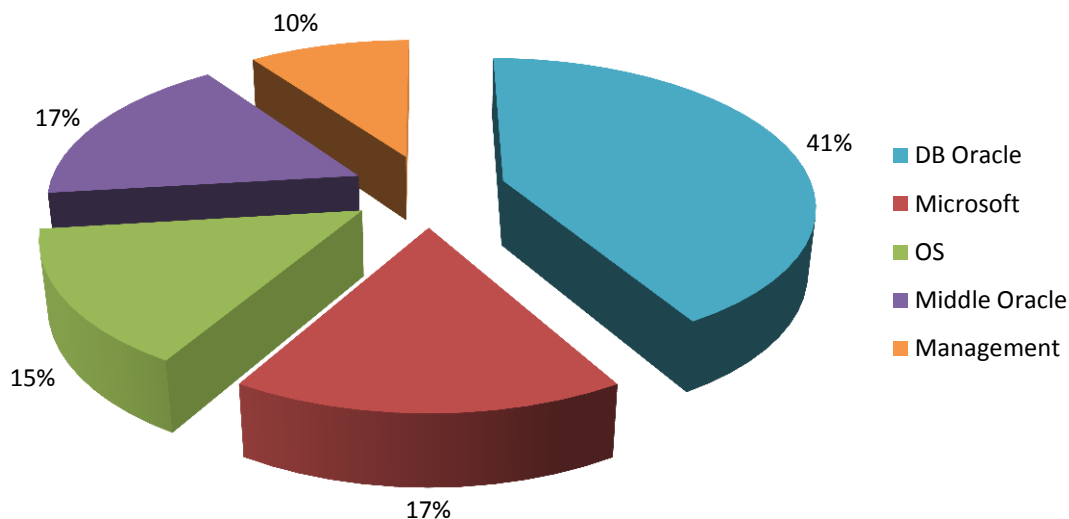
Verificou-se uma **média de 6,4 recursos/dia** relativos ao suporte dos SI da SPMS **em horário normal.**



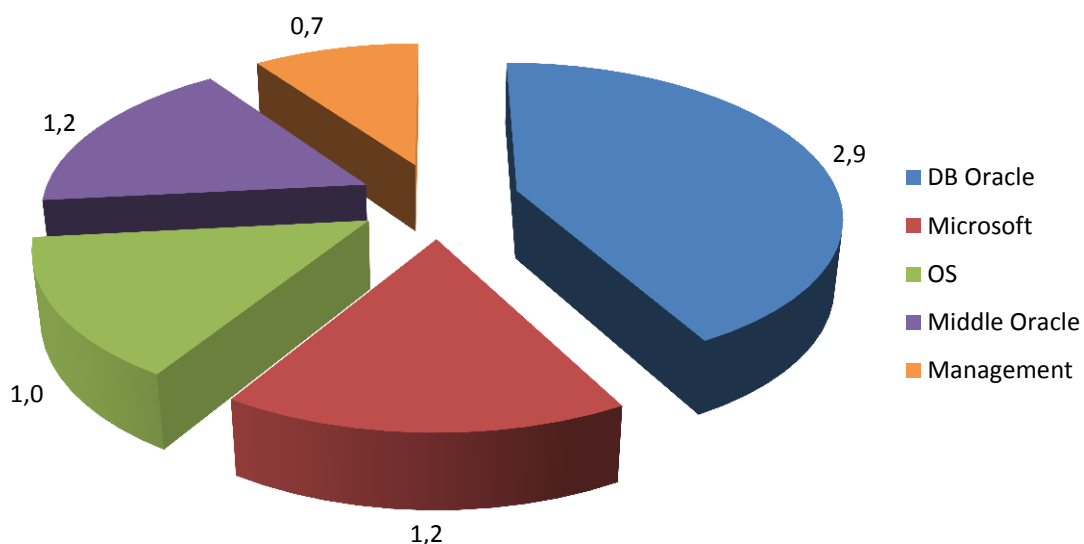
Em Fevereiro houve necessidade de **intervenção da equipa fora do horário normal (extra)** o que representou **9,5 dias** dos 136,5 alocados. No quadro seguinte apresenta-se em detalhe a distribuição dessas intervenções:

Dia	Horas extra	Descrição
02/02/2013	2	CTH - Backup offline
07/02/2013	3	Manutenção DC Lisboa
09/02/2013	2	Memory settings reconfig RACSNS e CTH
10/02/2013	4	Exchange Migration
11/02/2013	4	Move de mail box para o LXexbe2
11/02/2013	1	Purge SIGLIC
13/02/2013	3	Move das restantes mail box para o LXexbe2
13/02/2013	4	Intervenção Hospital Aveiro
18/02/2013	2	Intervenção Purge Siglic
19/02/2013	3	Intervenção rebuild index Siglic
20/02/2013	1	Intervenção Centro Hospitalar Cova Beira
20/02/2013	1	CTH CSR
23/02/2013	4	Instalação e configuração do novo servidor Linux BDSNSTST
27/02/2013	4	Apoio à equipa de redes na intervenção feita à rede. Validação de estado dos serviços após alterações à rede

O gráfico abaixo representa a **distribuição do total de dias (136,5)**, relativos ao esforço despendido **por área de suporte**, em Fevereiro de 2013:

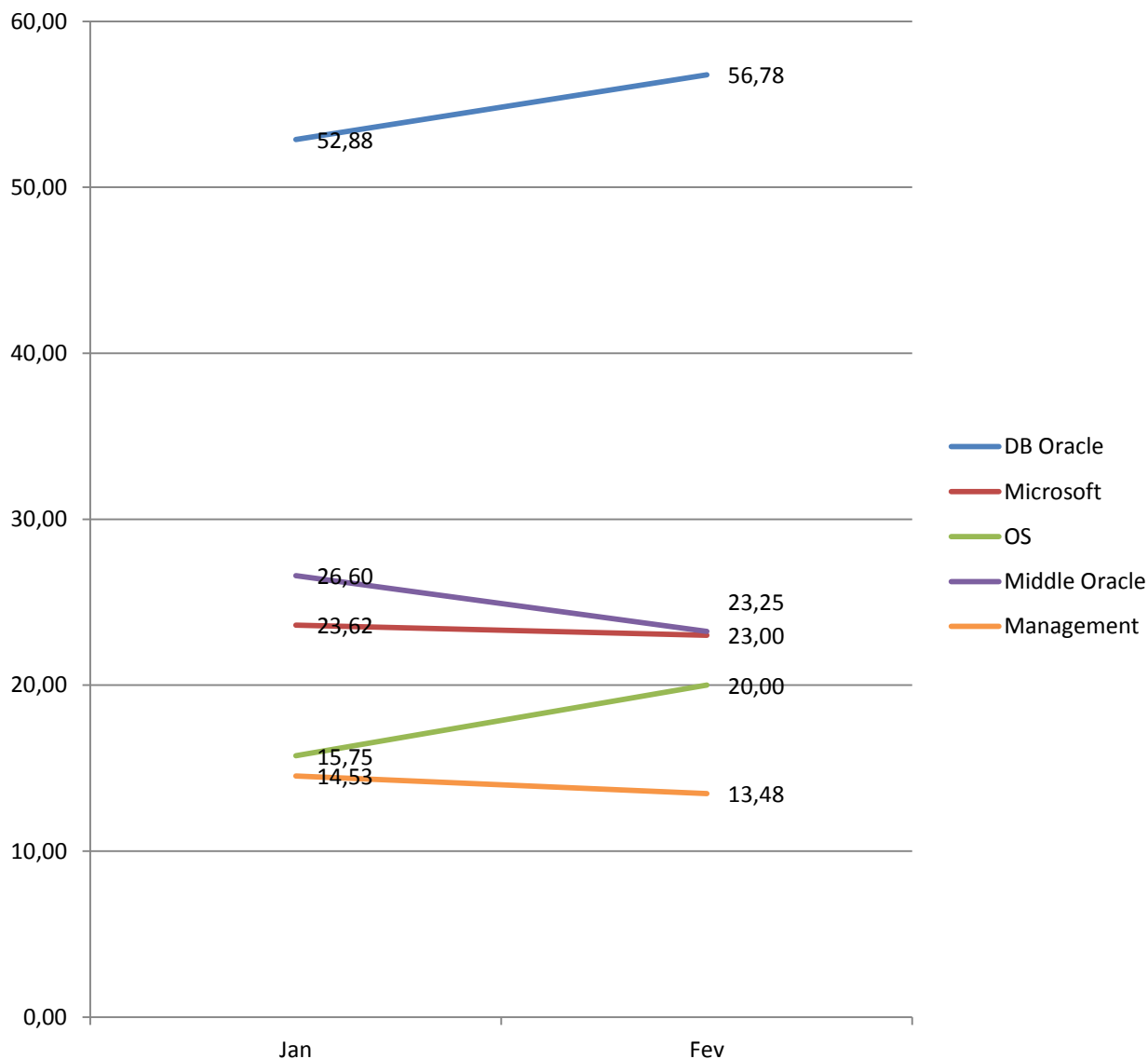


No gráfico seguinte é apresentado a **distribuição total de recursos/dia (6,9)** nas áreas de suporte, em Fevereiro de 2013:





O gráfico seguinte representa a **tendência (em dias) despendidos por área de suporte em 2013:**



No gráfico acima verifica-se que, em relação ao período anterior houve um **acrécimo de dias de suporte nas áreas de DB Oracle e OS e decréscimo de Middleware Oracle** face às necessidades verificadas na gestão de Sistemas de Informação da SPMS.

## 4. Prevenção

A equipa de prevenção presta um serviço de apoio relativo a quebra/indisponibilidade de serviço. As chamadas recebidas são categorizadas nos seguintes **tipos**:

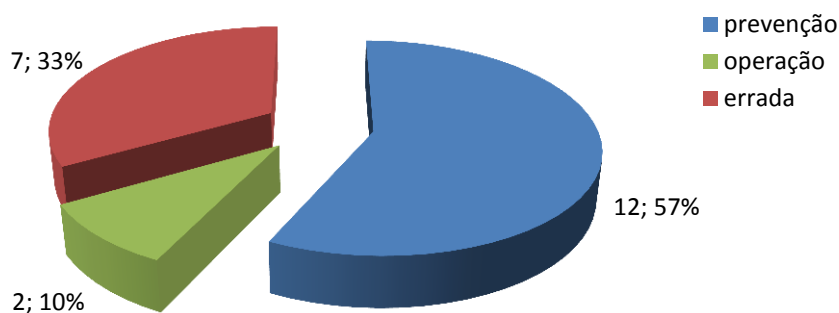


**Prevenção** – chamadas de suporte a indisponibilidade de infraestruturas;

**Operação** – chamadas que não refletem indisponibilidade e são redirecionadas para o Servicedesk;

**Errada** – chamadas fora do âmbito do serviço de prevenção.

A equipa de prevenção recebeu, no período de Fevereiro de 2013, **21 chamadas** tendo despendido **27 horas** relativo ao apoio prestado.



Verifica-se que **57%** das chamadas recebidas foram efetivamente de prevenção e que **33%** não se encontravam no âmbito da prevenção.

No quadro seguinte é apresentado o detalhe relativo às horas despendidas por dia no apoio prestado de prevenção:

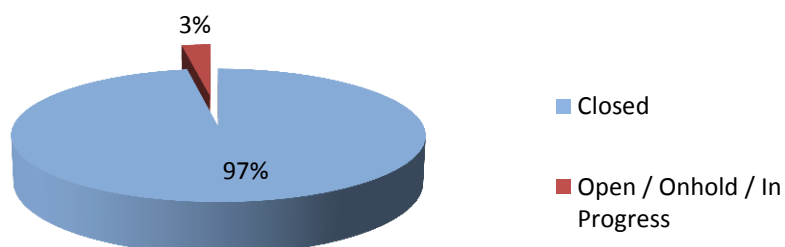
<b>Dia</b>	<b>Horas</b>	<b>Origem</b>	<b>Tipo Chamada</b>
01/02/2013	1	CHLO	Prevenção
02/02/2013	0,5	Filipa Freitas	Errada
03/02/2013	1	Hospital de São João	Prevenção
06/02/2013	0,5	USF Anta	Errada
07/02/2013	2	Hospital de São João	Prevenção
10/02/2013	0,5	Santa Casa Misericórdia Alhos Vedros	Operação
12/02/2013	2	SPMS	Prevenção
14/02/2013	1,5	Hospital de Aveiro	Prevenção
14/02/2013	2	Hospital de Aveiro	Prevenção
14/02/2013	1	Hospital de Aveiro	Prevenção
16/02/2013	1	Aplicativo GHPE	Errada
16/02/2013	6	SPMS	Prevenção
17/02/2013	1	Hospital de Aveiro	Operação
18/02/2013	0,5	ARS Norte	Errada
18/02/2013	0,5	SPMS	Errada
23/02/2013	1	CHLO	Prevenção
25/02/2013	0,5	SPMS	Errada
26/02/2013	2	CHLO	Prevenção
27/02/2013	0,5	?	Errada
27/02/2013	1	Hospital de Viseu	Prevenção
28/02/2013	1	Hospital Trás-os-Montes	Prevenção

## 5. Análise de Tickets

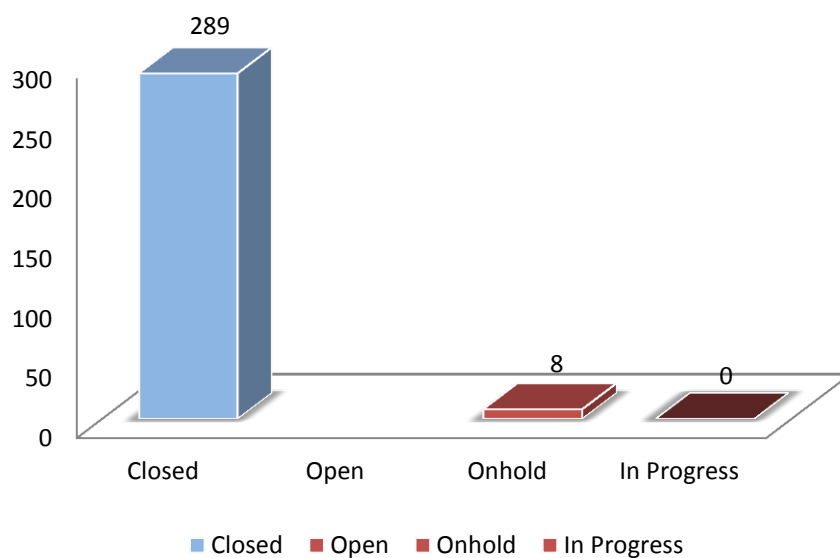
### 5.1. Estatísticas do período (Fevereiro 2013)

#### 3.1.1 Tickets no período

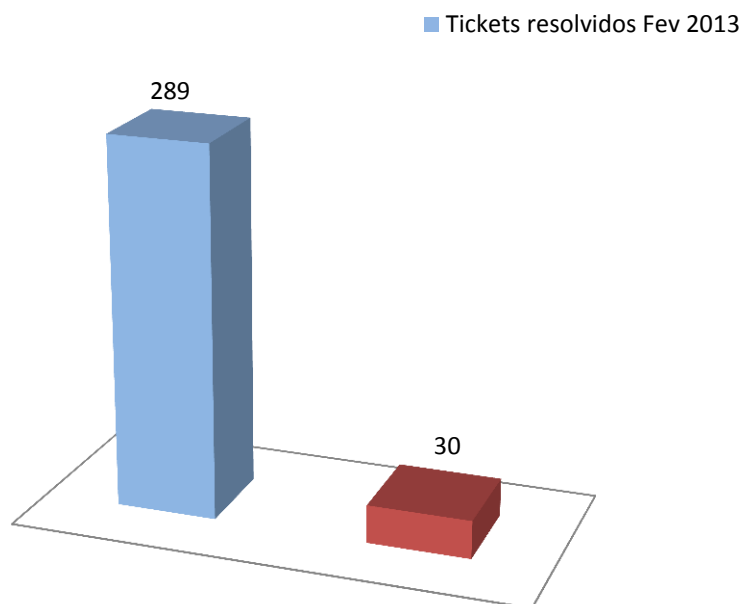
Durante o período de análise verifica-se que foram abertos **297 tickets** em que **289 foram resolvidos** (Closed/Resolved) e **8** estão ainda em resolução (Open/In Progress/Onhold).



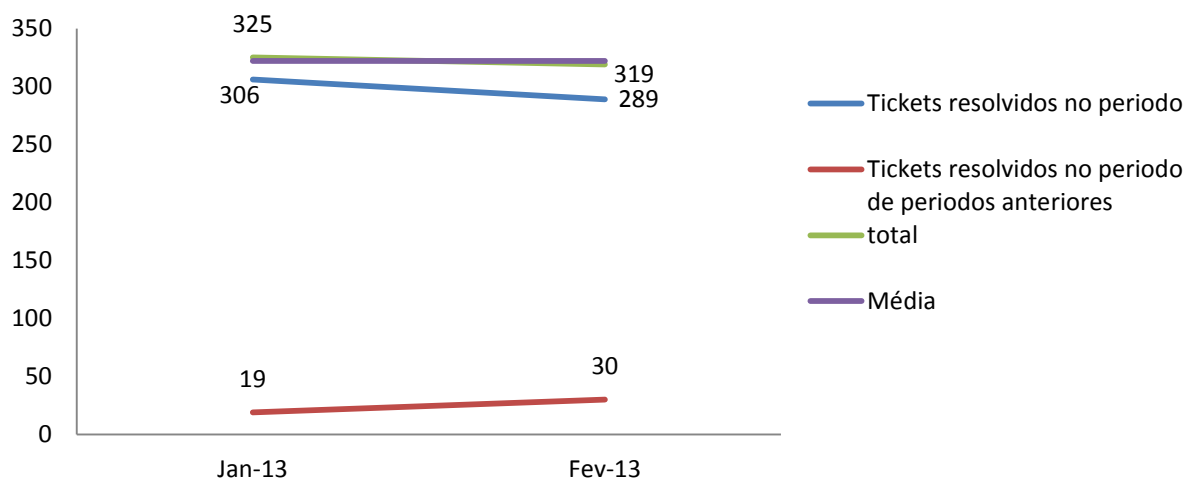
O gráfico abaixo representa a distribuição do estado dos tickets no período.



Verificou-se que, em Fevereiro de 2013, foram **resolvidos 319 tickets** (289 tickets resolvidos do período e 30 resolvidos de períodos anteriores).



Tendência de tickets resolvidos no período e de períodos anteriores **em 2013**:

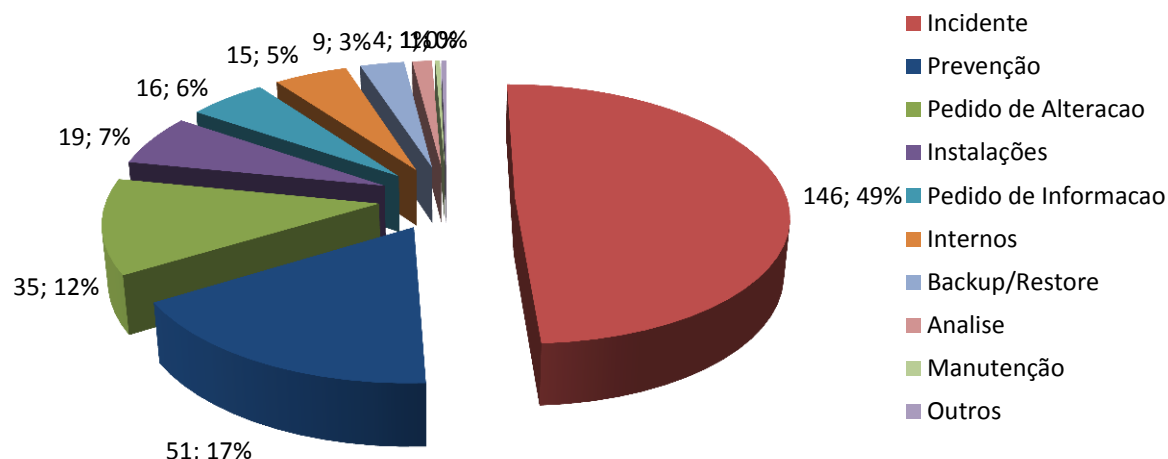


Podemos verificar que em relação ao período anterior houve um decréscimo de tickets resolvidos no período e acréscimo de períodos anteriores.

Verificou-se ainda que a média de tickets resolvidos por mês em 2013 é de **322**.

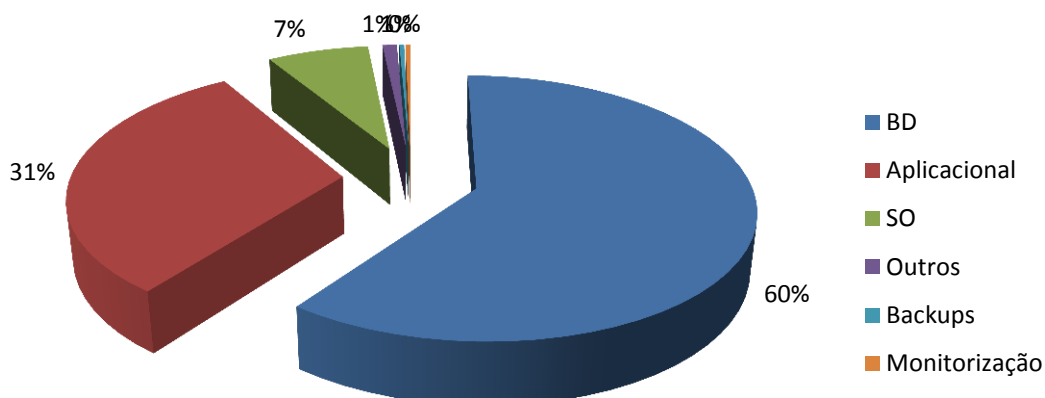
### 3.1.2 Categorização de Tickets no período

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



Durante o período em análise verifica-se que dos 297 tickets abertos, **49% foram incidentes**. Em seguida temos ações de prevenção (17%) e pedidos de alteração (12%) 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 Aplicacional** seguido por SO.

### 3.1.3 Prioridades de *Tickets* no período

Os tickets abertos têm como possíveis categorizações as seguintes prioridades:



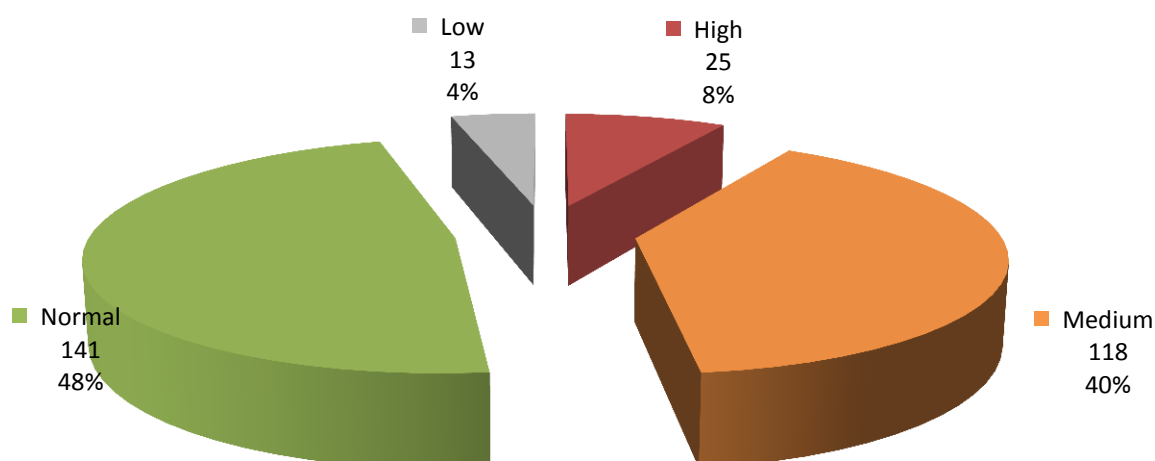
**P1 (High)** – Tickets de sistemas de produção críticos. Normalmente implicam quebra de serviço pelo que a sua resolução é da máxima urgência.

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

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

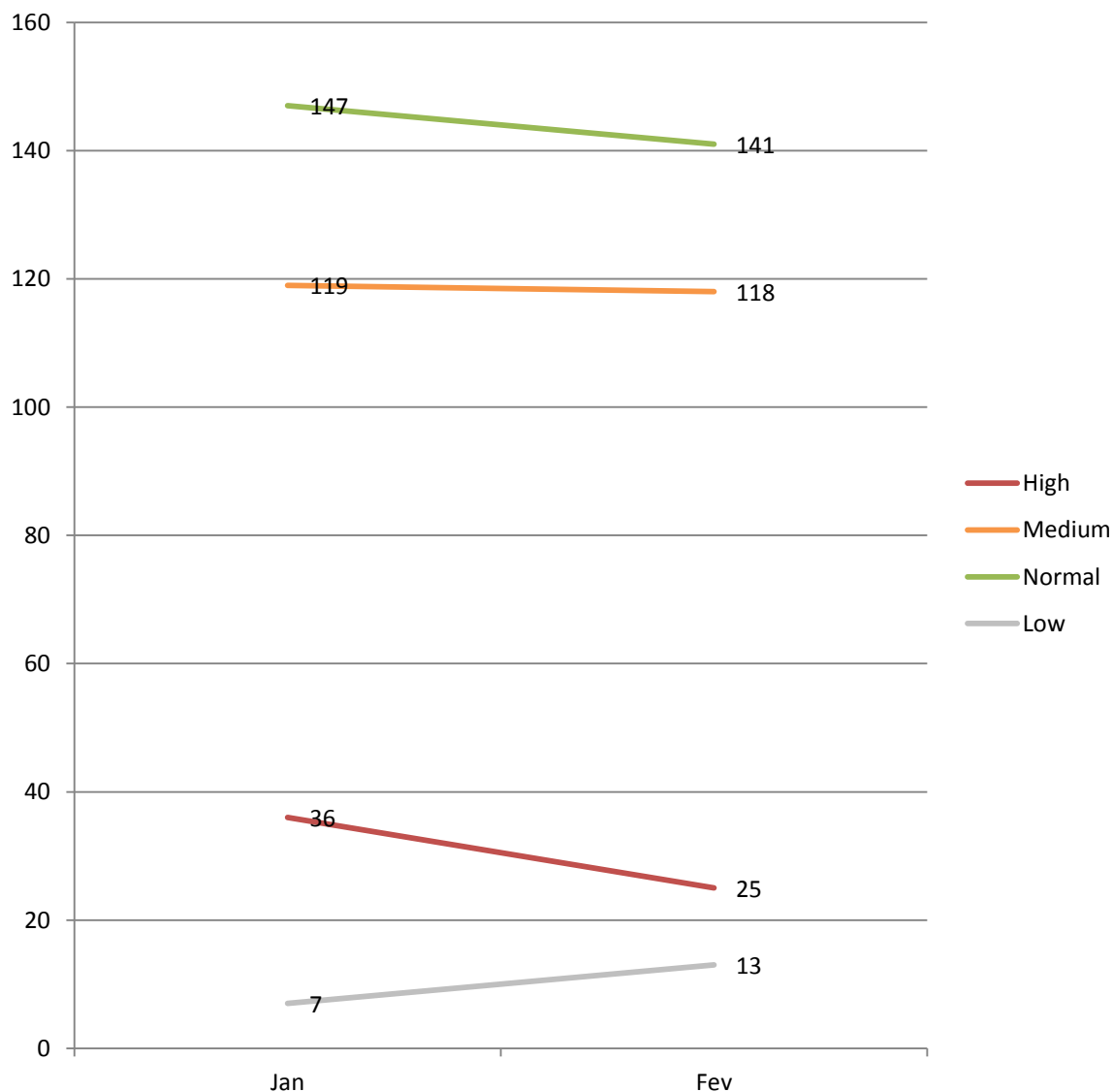
**P4 (Low)** – Tickets de todo o tipo de sistemas que não impliquem quebra de serviço e que não tenham impacto. Normalmente são pedidos de informação ou ações a desenvolver em ambientes de desenvolvimento/testes.

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



Podemos destacar **48% de pedidos urgentes “High” e “Medium” que requerem intervenção imediata**. Por outro lado verifica-se que **48% de tickets abertos são “Normal”, ou seja, P3**.

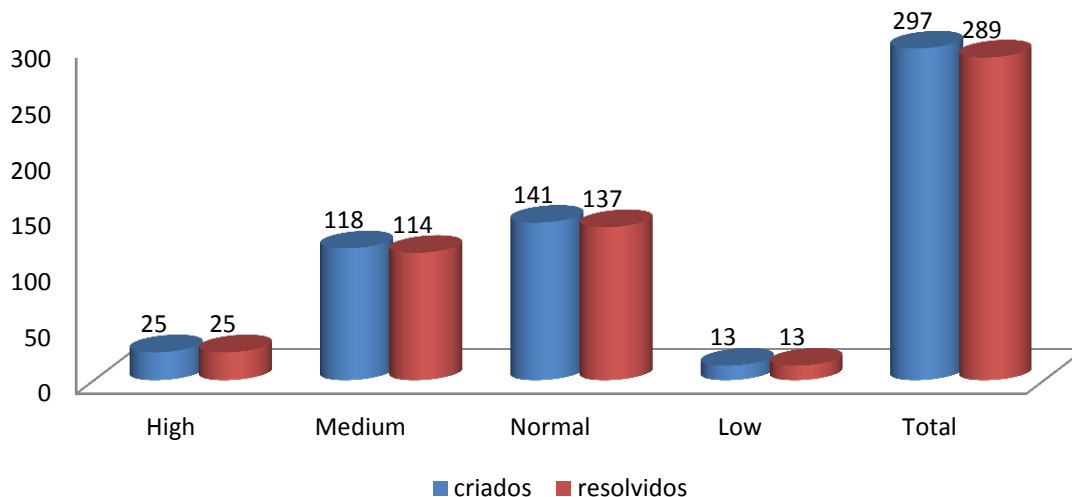
O gráfico seguinte representa a tendência de **prioridades de tickets abertos em 2013**:



Verifica-se que em relação ao período anterior (Janeiro) houve um **acréscimo de tickets de prioridade P4 e decréscimo de P1, P2 e P3**.



No grafico seguinte apresenta-se a relação entre o numero de tickets criados e resolvidos no periodo pela sua prioridade:



### 3.1.4 Prioridades por estado de tickets no período

A tabela abaixo representa o estado e respetiva prioridade de tickets abertos no período, ou seja, no mês de Fevereiro de 2013:

Estado	Prioridade	#
Closed	High	36
	Low	13
	Medium	114
	Normal	137
	<b>Total</b>	<b>289</b>
Onhold	Medium	4
	Normal	4
	<b>Total</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>		<b>297</b>

### 3.1.5 Classificação dos tickets por sistema

Na tabela abaixo apresenta-se a evolução de tickets em todos os sistemas nos últimos 6 meses.

Podemos verificar que os ambientes SINUS, RNU, SIGLIC e SAM apresentam maior número de tickets criados/fechado.

Sistemas	Estado	set/12	out/12	nov/12	dez/12	jan/13	fev/13	#
ACSS FAT	Closed	1	9	7	0	0	1	18
	<b>Total</b>	1	9	7	0	0	1	18
ARS	Closed	0	0	0	0	1	0	1
	<b>Total</b>	0	0	0	0	1	0	1
ASA	Closed	0	0	0	0	1	0	1
	<b>Total</b>	0	0	0	0	1	0	1
BAS	Closed	6	1	2	3	6	2	20
	<b>Total</b>	6	1	2	3	6	2	20
BDEA	Closed	0	1	0	0	1	0	2
	<b>Total</b>	0	1	0	0	1	0	2
BI-GDH	Closed	1	0	0	0	1	0	2
	<b>Total</b>	1	0	0	0	1	0	2
CAPS	Closed	0	2	2	3	3	1	11
	<b>Total</b>	0	2	2	3	3	1	11
CCF	Closed	1	4	1	1	0	0	7
	<b>Total</b>	1	4	1	1	0	0	7
CIT	Closed	6	6	3	3	1	0	19
	<b>Total</b>	6	6	3	3	1	0	19
CTH	Closed	7	10	8	5	11	8	49
	<b>Total</b>	7	10	8	5	11	8	49
Catalogo	Closed	2	0	0	0	0	1	3
	<b>Total</b>	2	0	0	0	0	1	3
Eagenda	Closed	2	0	2	3	0	1	8
	<b>Total</b>	2	0	2	3	0	1	8
Evacinas	Closed	3	10	6	3	1	0	23
	<b>Total</b>	3	10	6	3	1	0	23
GDH	Closed	1	1	0	0	0	0	2
	<b>Total</b>	1	1	0	0	0	0	2
GDOC	Closed	1	0	0	0	2	0	3
	<b>Total</b>	1	0	0	0	2	0	3

	<b>Total</b>	1	0	0	0	2	0	3
GIAC	Closed	1	0	0	2	0	0	3
	<b>Total</b>	1	0	0	2	0	0	3
GID	Closed	1	2	2	2	2	0	9
	<b>Total</b>	1	2	2	2	2	0	9
INDICADORES	Closed	0	0	1	0	0	0	1
	<b>Total</b>	0	0	1	0	0	0	1
INFARMED	Closed	0	0	2	0	0	1	3
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	<b>Total</b>	0	0	2	0	0	2	4
MARTA	Closed	0	7	0	0	0	0	7
	<b>Total</b>	0	7	0	0	0	0	7
MOGEST	Closed	0	1	0	0	1	0	2
	<b>Total</b>	0	1	0	0	1	0	2
MOTAR	Closed	2	1	0	1	2	1	7
	<b>Total</b>	2	1	0	1	2	1	7
Migrantes	Closed	0	0	0	1	0	0	1
	<b>Total</b>	0	0	0	1	0	0	1
ODI	Closed	1	3	5	3	1	0	13
	<b>Total</b>	1	3	5	3	1	0	13
OIM	Closed	0	3	1	1	0	0	5
	<b>Total</b>	0	3	1	1	0	0	5
OPT	Closed	2	1	3	0	3	1	10
	<b>Total</b>	2	1	3	0	3	1	10
Outras Entidades	Closed	0	2	4	3	1	1	11
	<b>Total</b>	0	2	4	3	1	1	11
PEM	Closed	1	2	3	4	0	4	14
	<b>Total</b>	1	2	3	4	0	4	14
PORTAL	Closed	1	1	1	0	6	1	10
	<b>Total</b>	1	1	1	0	6	1	10
PULSAR	Closed	0	1	0	0	0	0	1
	<b>Total</b>	0	1	0	0	0	0	1
RCCR	Closed	0	0	1	0	1	1	3
	<b>Total</b>	0	0	1	0	1	1	3
RCU	Closed	0	0	0	0	0	1	1
	<b>Total</b>	0	0	0	0	0	1	1
RHV	Closed	0	2	0	0	0	0	2
	<b>Total</b>	0	2	0	0	0	0	2
RNU	Closed	64	66	36	39	39	60	304

	Onhold	0	0	0	2	0	2	4
	<b>Total</b>	64	66	36	41	39	62	308
SAM	Closed	18	27	26	13	19	10	113
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	<b>Total</b>	18	27	26	13	19	11	114
SAMCTH	Closed	7	2	0	0	1	0	10
	<b>Total</b>	7	2	0	0	1	0	10
SAPE	Closed	4	8	3	1	4	2	22
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	<b>Total</b>	4	8	3	1	4	3	23
SDGF	Closed	9	11	3	4	1	11	39
	<b>Total</b>	9	11	3	4	1	11	39
SIARS	Closed	1	0	0	0	2	0	3
	<b>Total</b>	1	0	0	0	2	0	3
SICA	Closed	2	2	0	1	0	0	5
	<b>Total</b>	2	2	0	1	0	0	5
SICO	Closed	19	22	47	32	9	17	146
	<b>Total</b>	19	22	47	32	9	17	146
SIDC	Closed	0	2	11	0	1	2	16
	<b>Total</b>	0	2	11	0	1	2	16
SIGAI	Closed	0	0	13	14	4	4	35
	In Progress	0	0	1	0	0	0	1
	<b>Total</b>	0	0	14	14	4	4	36
SIGLIC	Closed	36	48	42	23	40	42	231
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	<b>Total</b>	36	48	42	23	40	43	232
SIMCIDADAO	Closed	2	6	4	3	2	4	21
	<b>Total</b>	2	6	4	3	2	4	21
SINGRA	Closed	1	2	1	3	1	0	8
	<b>Total</b>	1	2	1	3	1	0	8
SINUS	Closed	102	184	58	32	95	78	549
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	<b>Total</b>	102	184	58	32	95	79	550
SIGUM	Closed	0	0	1	0	0	0	1
	<b>Total</b>	0	0	1	0	0	0	1
SISTEMAS	Closed	12	11	12	6	15	15	71
	Onhold	0	0	0	0	1	0	1
	<b>Total</b>	12	11	12	6	16	15	72
SITAM	Closed	0	0	0	2	0	0	2

	<b>Total</b>	0	0	0	2	0	0	2
SIVIDA	Closed	1	4	6	1	3	0	15
	<b>Total</b>	1	4	6	1	3	0	15
SMARTDOCS	Closed	0	2	2	0	0	0	4
	<b>Total</b>	0	2	2	0	0	0	4
SONHO	Closed	29	17	4	14	23	13	100
	Onhold	0	0	0	0	0	1	1
	<b>Total</b>	29	17	4	14	23	14	101
TDT	Closed	1	0	1	0	3	0	5
	<b>Total</b>	1	0	1	0	3	0	5
UOGF-SIEF	Closed	0	2	1	0	0	0	3
	<b>Total</b>	0	2	1	0	0	0	3
WEBGDH	Closed	1	0	2	3	1	5	12
	<b>Total</b>	1	0	2	3	1	5	12
WEBIC	Closed	0	0	1	0	0	1	2
	<b>Total</b>	0	0	1	0	0	1	2
<b>Total</b>		<b>349</b>	<b>486</b>	<b>329</b>	<b>231</b>	<b>309</b>	<b>297</b>	<b>2001</b>

### 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 2013):

Sistema	Tipo ticket	#
ACSS FAT	Pedido de Alteração	1
	<b>Total</b>	1
BAS	Incidente	1
	Pedido de Alteração	1
	<b>Total</b>	2
CAPS	Incidente	1
	<b>Total</b>	1
CTH	Incidente	4
	Internos	2
	Pedido de Alteração	1
	Pedido de Informação	1
	<b>Total</b>	8
Catalogo	Pedido de Alteração	1
	<b>Total</b>	1

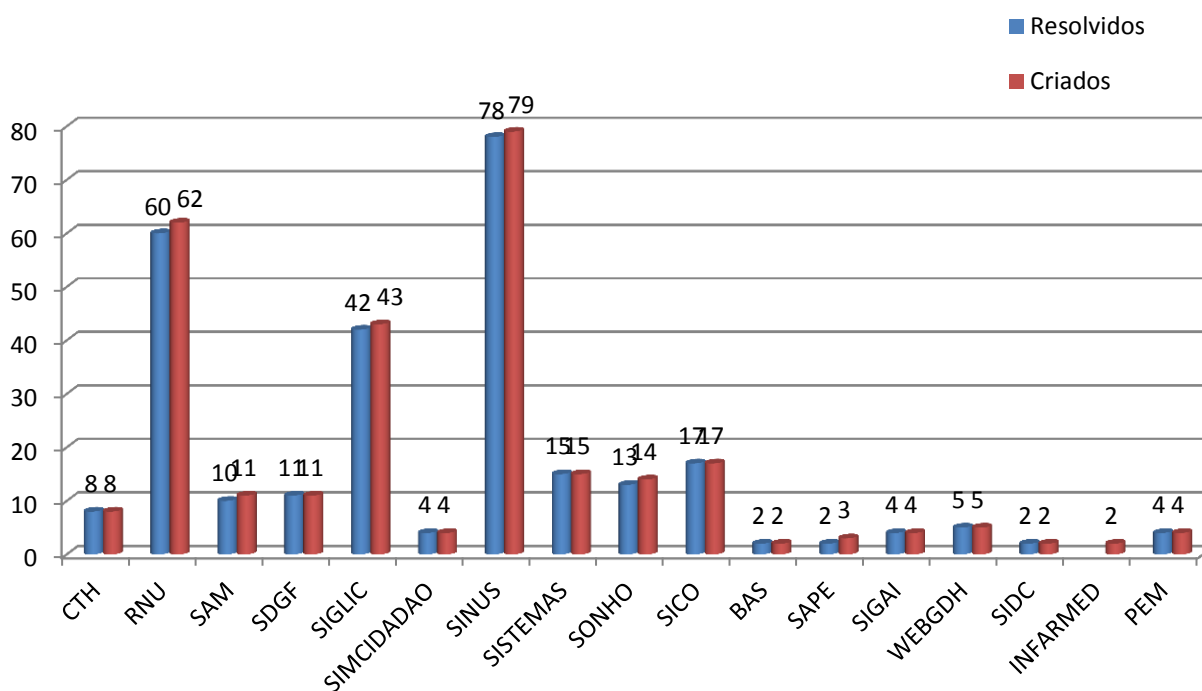
Eagenda	Incidente	1
	<b>Total</b>	1
INFARMED	Incidente	1
	Pedido de Alteração	1
	<b>Total</b>	2
MOTAR	Backup/Restore	1
	<b>Total</b>	1
OPT	Incidente	1
	<b>Total</b>	1
Outras Entidades	Internos	1
	<b>Total</b>	1
PEM	Backup/Restore	1
	Incidente	1
	Instalações	1
	Pedido de Alteração	1
	<b>Total</b>	4
PORTAL	Outros	1
	<b>Total</b>	1
RCCR	Incidente	1
	<b>Total</b>	1
RCU	Incidente	1
	<b>Total</b>	1
RNU	Análise	1
	Backup/Restore	2
	Incidente	53
	Internos	3
	Manutenção	1
	Pedido de Informação	2
	<b>Total</b>	62
SAM	Incidente	5
	Instalações	5
	Pedido de Informação	1
	<b>Total</b>	11
SAPE	Incidente	2
	Instalações	1
	<b>Total</b>	3
SDGF	Incidente	4
	Instalações	2
	Pedido de Alteração	4

	Pedido de Informação	1
	<b>Total</b>	<b>11</b>
SICO	Incidente	5
	Instalações	3
	Pedido de Alteração	5
	Pedido de Informação	4
	<b>Total</b>	<b>17</b>
SIDC	Incidente	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>
SIGAI	Incidente	1
	Instalações	1
	Internos	1
	Pedido de Alteração	1
	<b>Total</b>	<b>4</b>
SIGLIC	Incidente	23
	Instalações	1
	Internos	4
	Pedido de Alteração	14
	Pedido de Informação	1
<b>Total</b>	<b>43</b>	
SIMCIDADAO	Incidente	4
	<b>Total</b>	<b>4</b>
SINUS	Análise	2
	Backup/Restore	1
	Incidente	24
	Pedido de Alteração	1
	Prevenção	51
<b>Total</b>	<b>79</b>	
SISTEMAS	Backup/Restore	1
	Incidente	4
	Instalações	3
	Internos	3
	Pedido de Alteração	2
	Pedido de Informação	2
<b>Total</b>	<b>15</b>	
SONHO	Análise	1
	Backup/Restore	3
	Incidente	5
	Internos	1

	Pedido de Informação	4
	<b>Total</b>	<b>14</b>
WEBGDH	Incidente	2
	Instalações	1
	Pedido de Alteração	2
	<b>Total</b>	<b>5</b>
WEBIC	Instalações	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>297</b>

### 3.1.7 Classificação de tickets nos sistemas mais significativos

O gráfico seguinte representa a relação de tickets criados/resolvidos dos **sistemas mais significativos** durante o período de análise (Fevereiro de 2013).



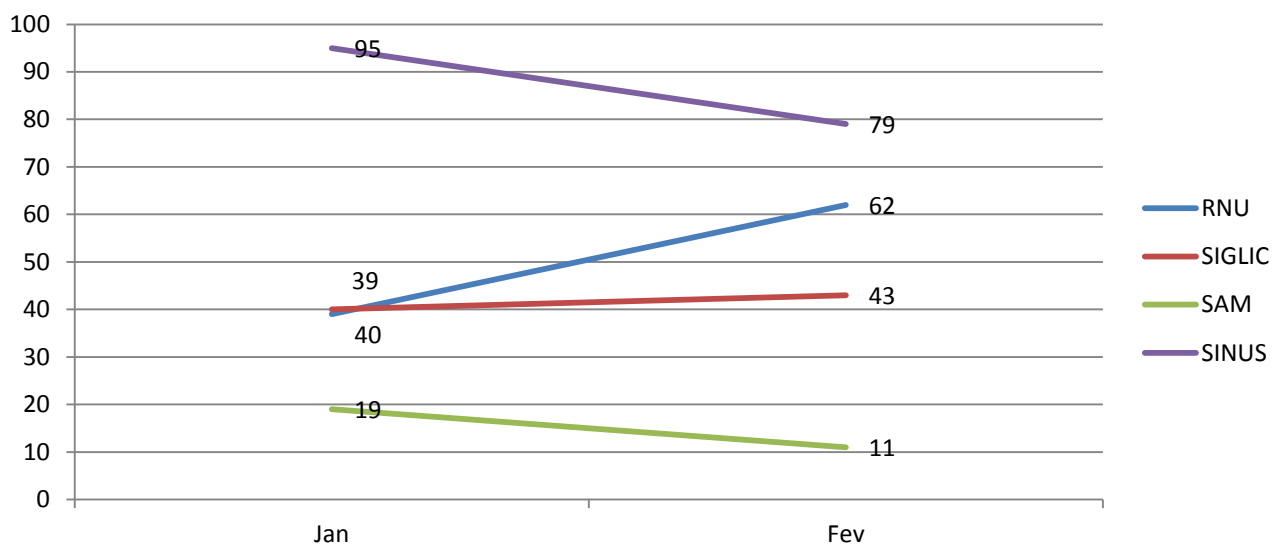
No período de análise mantêm-se a tendência de criação/resolução de tickets dos sistemas, **SINUS, RNU e SIGLIC**



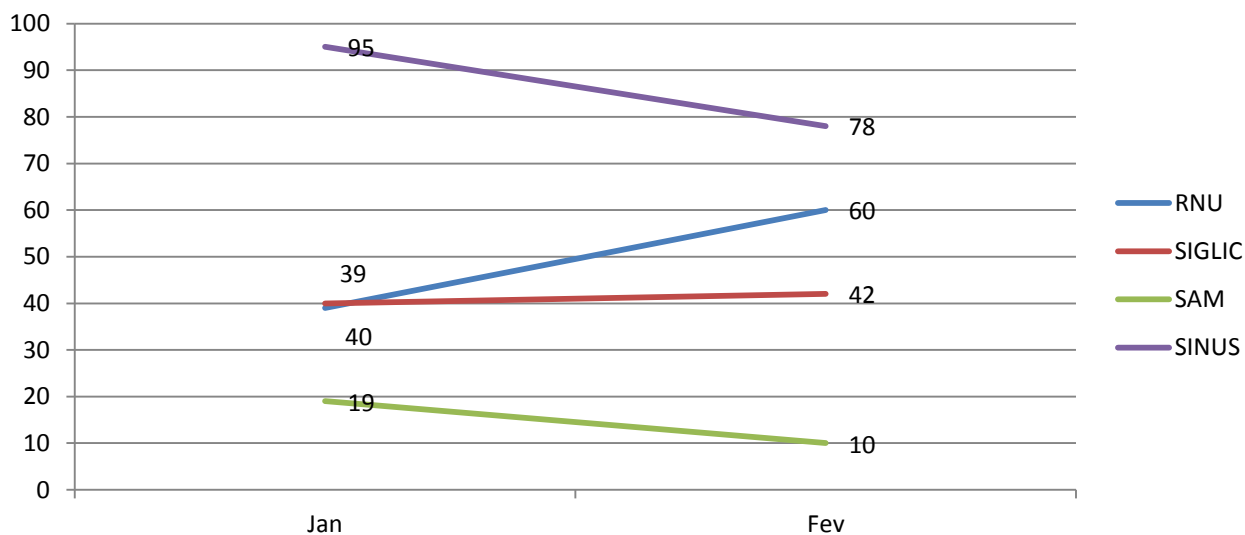
- Verificou-se um número significativo, em relação a meses anteriores, de tickets (51) relativos a prevenção de espaço em tablespaces em todos os CS's (**SINUS**) que apresentaram o estado **CRITICAL** verificado na monitorização;

Os dois gráficos seguintes representam **a tendência de tickets abertos e resolvidos, em 2013, relativo aos sistemas mais significativos - RNU, SIGLIC, SAM e SINUS.**

### Tickets abertos

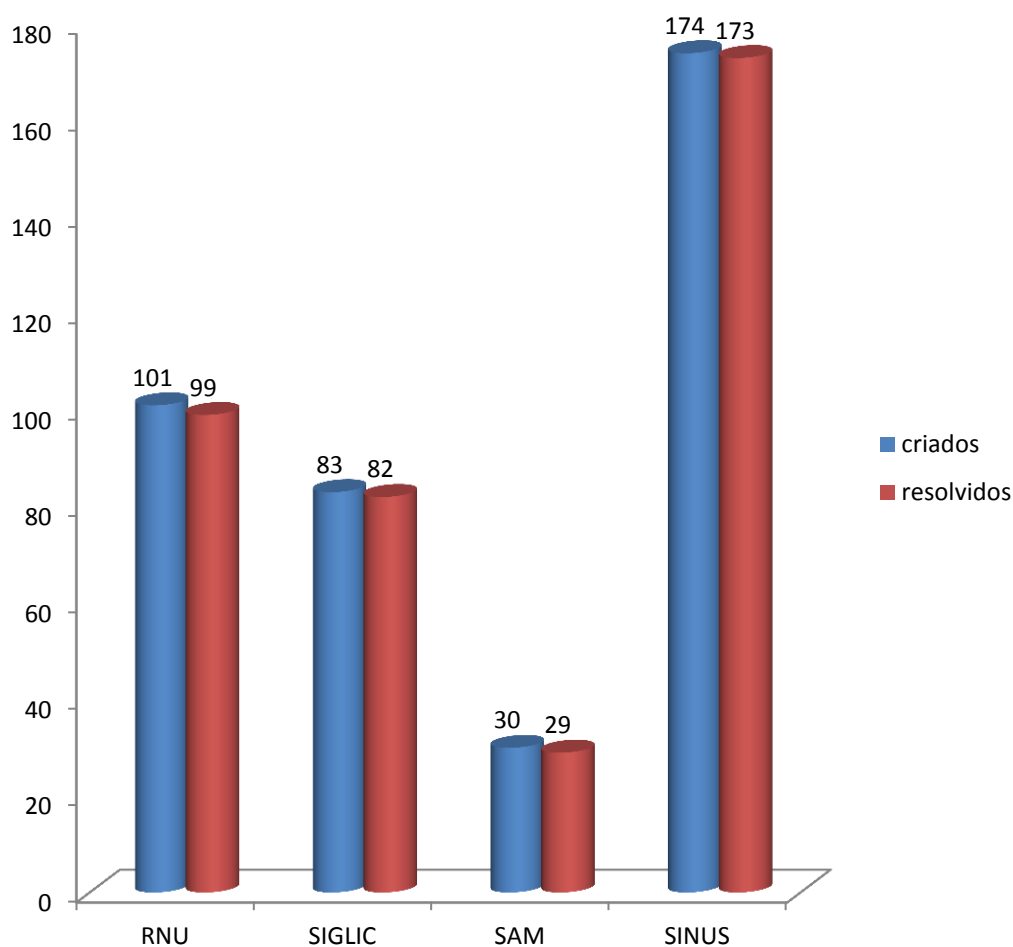


### Tickets resolvidos



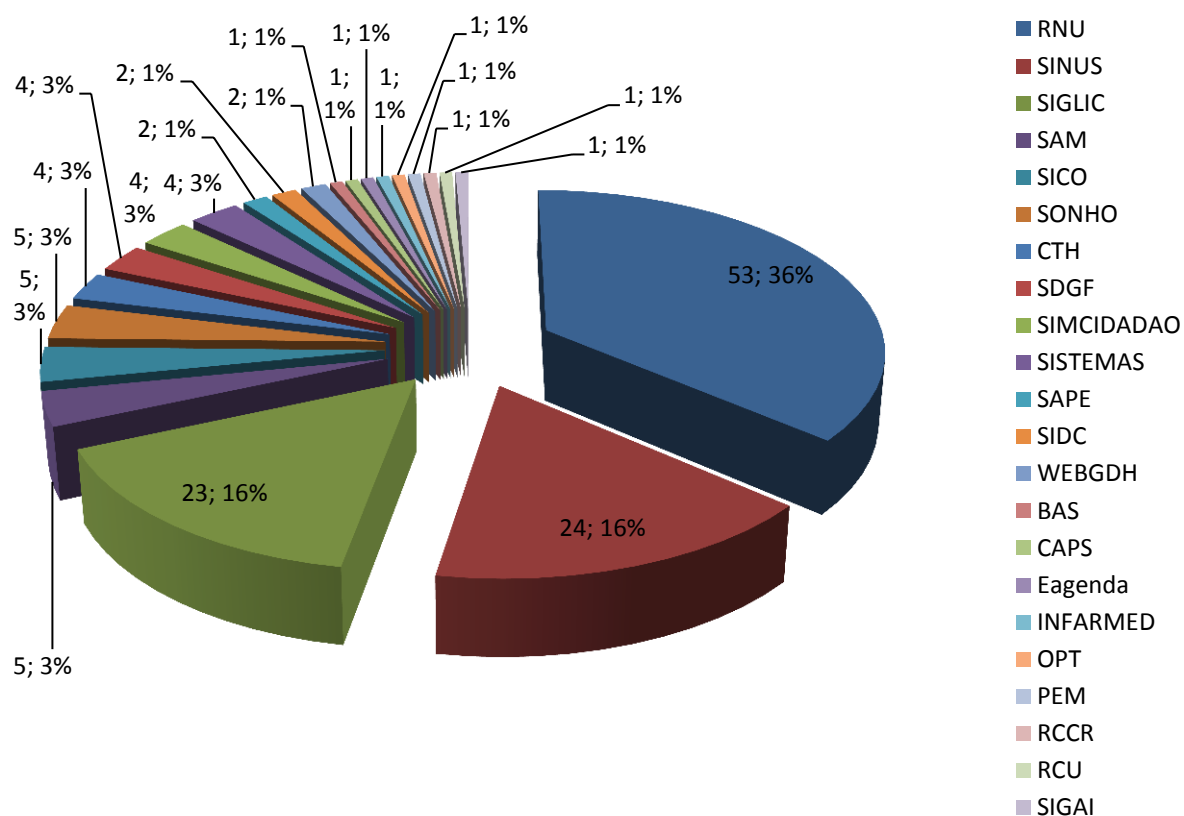
Em relação ao período anterior verifica-se que houve um acréscimo de criação/resolução de tickets nos sistemas RNU e SIGLIC. Os sistemas SINUS e SAM tiveram um decréscimo em relação ao período anterior.

No gráfico seguinte apresenta-se a **relação entre o número de tickets criados e resolvidos**, em 2013, nos sistemas mais significativos - RNU, SIGLIC, SAM e SINUS.



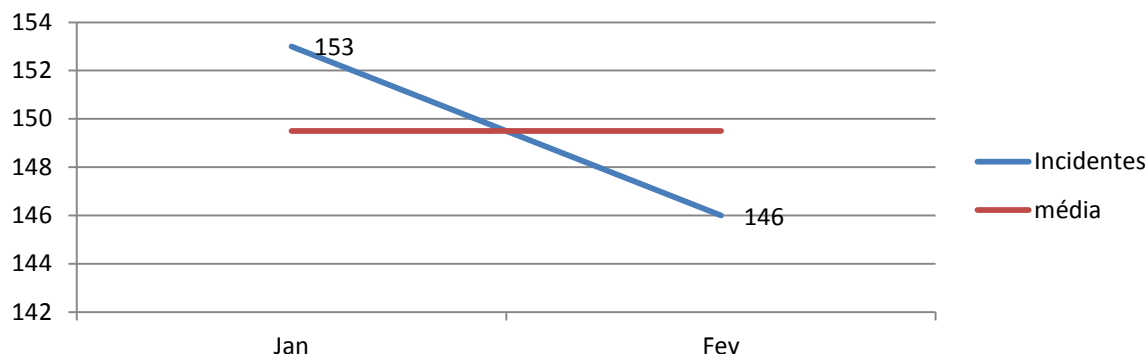
### 3.1.8 Distribuição de incidentes por sistema

No gráfico abaixo apresenta-se a distribuição de **tickets do tipo “incidente” (146)** por sistema no período em análise, ou seja, em Fevereiro de 2013.



Verifica-se que os sistemas **RNU (36%)**, **SINUS (16%)** e **SIGLIC (16%)** tiveram maior número de incidentes e são os mais significativos.

O gráfico seguinte representa a tendência de **incidentes em 2013**:



Em relação ao período anterior verifica-se que houve um decréscimo de abertura de tickets do tipo **incidentes**. Verifica-se ainda que a **média de incidentes em 2013 é de 149**.

## 6. Disponibilidade dos Sistemas

### 6.1. Disponibilidade por sistema no período

Na tabela seguinte podemos identificar a disponibilidade dos sistemas, recorrendo para isso ao número de horas de indisponibilidade, verificada durante o período de análise – Dezembro de 2012.

Sistema	Criticidade	Horário	Indisponibilidade (horas)		Disponibilidade (%)	
			Programada	Verificada	Prevista	Verificada
RNU	Muito Alta	24x7			99,99%	99,99%
SIGLIC	Muito Alta	8x7			99,99%	99,99%
CTH	Muito Alta	8x7			99,99%	99,99%
CIT	Muito Alta	8x7			99,99%	99,99%
eAgenda	Muito Alta	24x7			99,99%	99,99%
Portal da Saúde	Muito Alta	24x7			99,99%	99,99%
<b>Disponibilidade global dos sistemas</b>						<b>99,99%</b>

Verifica-se que no global a disponibilidade de todos os sistemas foi muito aceitável e dentro dos parâmetros definidos.