



### Métricas da Gerência de Governança de TI – 2020

Métrica	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de demandas abertas	25	24										
Demandas analisadas	0	1										
Demandas priorizadas	0	0										
Projetos em andamento	2	2										
Projetos concluídos	0	1										
Atendimentos da CA	1411	991										
Atendimentos do SEI	197	163										
Atividades de operação do SEI	148	106										
Atendimentos ou serviços de infraestrutura	145	67										
Atividades de operação de sistemas/sites	481	325										
Atendimentos de chamados do ponto eletrônico	481	367										
Atividades de suporte ao ponto eletrônico	209	113										
Solicitações de mudanças em aberto	193	202										
Solicitações de mudanças concluídas	11	19										

**Total de demandas abertas** - Total de demandas criadas desde o início do processo de gestão de demandas e que ainda não foram atendidas. Esta métrica não considera as demandas internas, ou seja, criadas pela própria STI. O termo demanda é utilizado na STI para as solicitações de novos serviços ou melhorias de serviços existentes.

**Demandas analisadas** – Segundo o processo de gestão de demandas, as demandas de TI recebidas são analisadas tecnicamente antes de serem priorizadas pelo Grupo Gestor de Apoio à Governança da UFF. Esta métrica informa quantas demandas foram analisadas pela equipe de governança e técnicos da STI em um determinado mês. Caso a demanda não seja identificado como um potencial projeto, ela é definida como solicitação de mudança, atendida ou parada-pendente.



## Métricas da Gerência de Governança de TI – 2020

**Demandas priorizadas** - Após serem analisadas pela STI, as demandas são priorizadas pelo Grupo Gestor de Apoio à Governança. Esta métrica informa quantas demandas foram priorizadas em determinado mês.

**Projetos em andamento** – Total de projetos sendo acompanhados pelo escritório de projetos.

**Projetos concluídos** – Projetos concluídos em um determinado mês.

**Atendimentos da CA** – Total de chamados abertos da Central de Atendimento para todos os serviços de TI registrados no Redmine exceto SEI e Ponto Eletrônico.

**Atendimentos do SEI** – Total de atendimentos de chamados do SEI.

**Atividades de operação do SEI** – Total de atividades realizadas de suporte à operação do SEI.

**Atendimentos ou serviços de infraestrutura** – Total de atendimentos e serviços de infraestrutura registrados e concluídos no Ocommon e os atendimentos concluídos de redes registrados no Redmine.

**Operação de sistemas/sites** - Total de atendimentos solucionados pelas equipes de operações/sites.

**Atendimentos de chamados do ponto eletrônico** – Total de atendimentos de chamados do ponto eletrônico.

**Atividades de suporte ao ponto eletrônico** – Total de atividades de suporte de TI ao sistema do ponto eletrônico.

**Solicitações de mudanças em aberto** – Total de solicitações de mudanças de sistemas em aberto.

**Solicitações de mudanças concluídas** – Total de solicitações de mudanças concluídas pelas equipes de operação no mês.