

14 Mil

Total de SQ

12 Mil

Concluídos

1

Rejeitados

2

Replanejados

84,07%

Conclusão

0,01%

Replanejamento

0,01%

Rejeitados

46

Criado

12

Em Aprovação

31

Em Execução

40

Em Entrega

0

Acionamento

53

Pendência

22

Conclusão

27

Cancelados

154

Rejeição

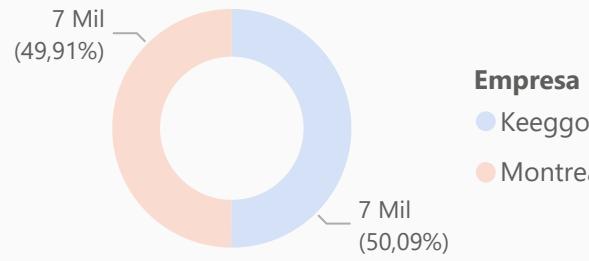
154

Replanejamento

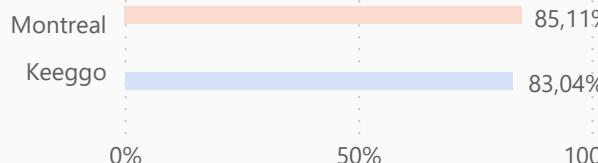
15,91%

Outros Status

Qtd SQ



% Conclusão

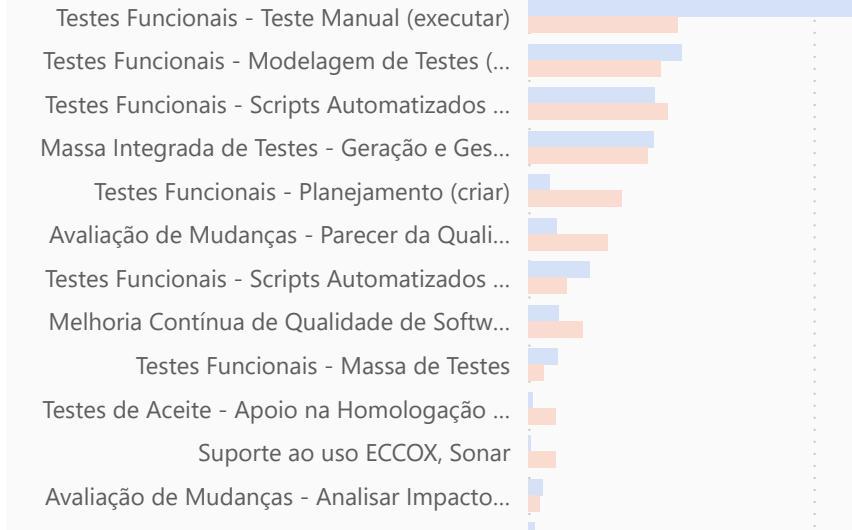
Empresa ● Montreal ● Keeggo

SQ por Status

Empresa ● Keeggo ● Montreal

Concluído	5.898
Entregue	431
Em Execução	300
Cancelado	265
Pendente	58
Em Aprova...	72
Criado	55
Acionado	21
Replaneja...	2
Rejeitado	1

Serviços por Empresa

Empresa ● Keeggo ● Montreal

<input type="checkbox"/>	Search Unidade (Customiz	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	Aplica-se a tod...	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	Arrecadação, C...	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	Câmbio, Investi...	<input type="button"/>	<input type="button"/>

<input type="checkbox"/>	Search Perfil Executor (Cu	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	Analista de Teste	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	Arquiteto de Te...	<input type="button"/>	<input type="button"/>

<input type="checkbox"/>	Search RTC	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	20655829	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	20655890	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	20655901	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	20655912	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	20655918	<input type="button"/>	<input type="button"/>
<input type="checkbox"/>	20655970	<input type="button"/>	<input type="button"/>

Empresa	Qtd
<input type="checkbox"/> Keeggo	7.103
Acionado	21
Cancelado	265
Concluído	5.898
Criado	55
Em Aprovação	72
Em Execução	300
Entregue	431
Pendente	58
Rejeitado	1
Replanejamento	2
<input type="checkbox"/> Montreal	7.078
Acionado	1
Cancelado	362
Concluído	6.024
Criado	9
Em Aprovação	23
Em Execução	224
Total	14.181

Comunidade	Qtd
<input type="checkbox"/> Aplica-se a todas Comunidades	2.376
<input type="checkbox"/> Arrecadação, Convênios e Cobrança	1.236
<input type="checkbox"/> Crédito Comercial e Agronegócio	1.040
<input type="checkbox"/> Câmbio, Investimentos e Mercado de Capitais	968
<input type="checkbox"/> Meios de Pagamento	952
<input type="checkbox"/> Loterias e Canais Parceiros	809
<input type="checkbox"/> Canais Digitais	750
<input type="checkbox"/> Canais Físicos	742
<input type="checkbox"/> Institucional	571
<input type="checkbox"/> Fundos de Governo	570
<input type="checkbox"/> Habitação	546
<input type="checkbox"/> Programas Sociais	481
<input type="checkbox"/> Financeiro e Controladoria	460
<input type="checkbox"/> Estruturantes de TI	422
<input type="checkbox"/> Fomento e Depósitos Judiciais	417
<input type="checkbox"/> Clientes	398
<input type="checkbox"/> Pessoas	379
<input type="checkbox"/> Risco, Compliance, Inadimplência, Linha do	350
Total	14.181

RTC	Criação	Início	Entrega
21117404	13/08/2023 18:57:00	01/08/2023 09:00:00	
21117402	13/08/2023 18:53:00	01/08/2023 09:00:00	
21116228	11/08/2023 18:49:00	08/08/2023 08:00:00	
21116195	11/08/2023 18:36:00	03/08/2023 08:00:00	
21116141	11/08/2023 18:09:00	14/08/2023 09:00:00	
21116138	11/08/2023 18:07:00	07/08/2023 12:00:00	
21116133	11/08/2023 18:04:00	07/08/2023 12:00:00	
21116021	11/08/2023 17:17:00	09/08/2023 17:17:00	11/08/2023 17:17:00
21115984	11/08/2023 16:59:00	01/08/2023 12:00:00	
21115964	11/08/2023 16:51:00		
21115952	11/08/2023 16:48:00	11/08/2023 12:00:00	
21115944	11/08/2023 16:47:00	11/08/2023 08:00:00	
21115911	11/08/2023 16:38:00	11/08/2023 12:00:00	
21115892	11/08/2023 16:35:00	01/08/2023 09:00:00	
21115853	11/08/2023 16:29:00	01/08/2023 08:00:00	
21115852	11/08/2023 16:28:00	11/08/2023 12:00:00	
21115832	11/08/2023 16:20:00	01/08/2023 09:00:00	
21115820	11/08/2023 16:18:00	11/08/2023 15:00:00	



KPI



NPS



Execuçã



Mudanç



Efetividade



Voltar

Global**4,44****Qtd Avaliações****2.075****Keeggo****4,54****Montreal****4,33**



KPI



NPS



Execuçã



Mudanç



Efetividade



Voltar

Keeggo	4,54	Montreal	4,33
Qual seu nível de satisfação com a qualidade do atendimento?	1,14	Qual seu nível de satisfação com a qualidade do atendimento?	1,08
O prazo do atendimento foi satisfatório?	1,13	O prazo do atendimento foi satisfatório?	1,09
Qual a sua avaliação da Contratada nesse atendimento?	1,14	Qual a sua avaliação da Contratada nesse atendimento?	1,08
Qual a satisfação geral com o atendimento prestado?	1,14	Qual a satisfação geral com o atendimento prestado?	1,08



KPI



NPS



Execuçā



Mudanç



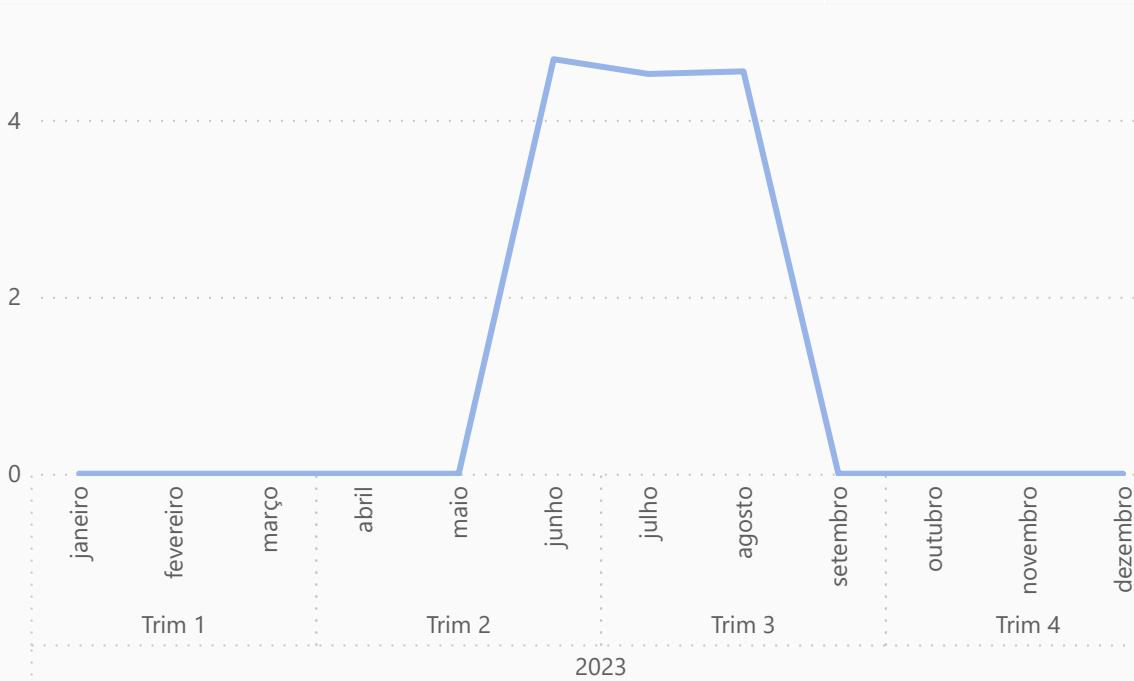
Efetividade



Voltar

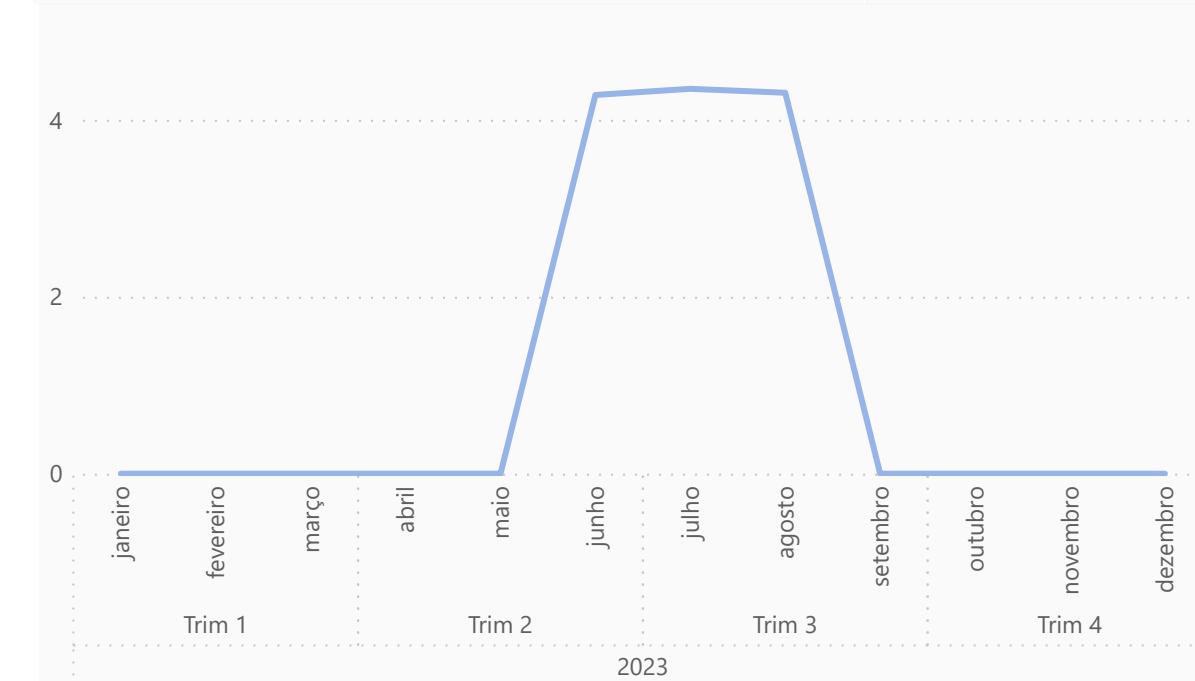
Keeggo

4,54



Montreal

4,33





KPI



NPS



Execuçã



Mudanç



Efetividade



Voltar

Visão em Quadrante

Empresa Executora		Avaliação
	Keeggo	4,54
	Montreal	4,33
Total		4,44

Empresa Executora		Qualidade	Prazo	Contratada	Geral
	Keeggo	1,14	1,13	1,14	1,14
	Montreal	1,08	1,09	1,08	1,08

Search Sistema

Aplica-se a nenhum ou mais de u...

Não Definido

SIAAF

SIABE

Search Unidade

Aplica-se a todas Comu...

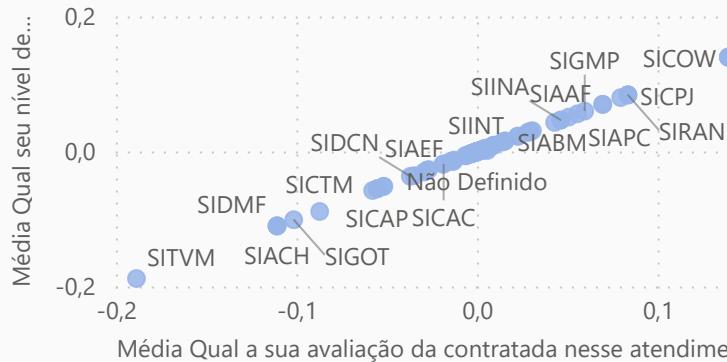
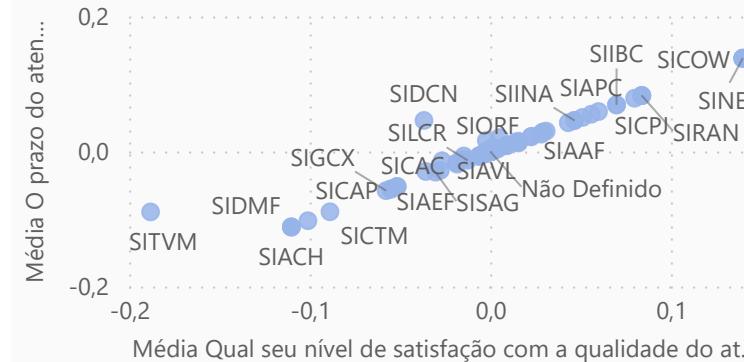
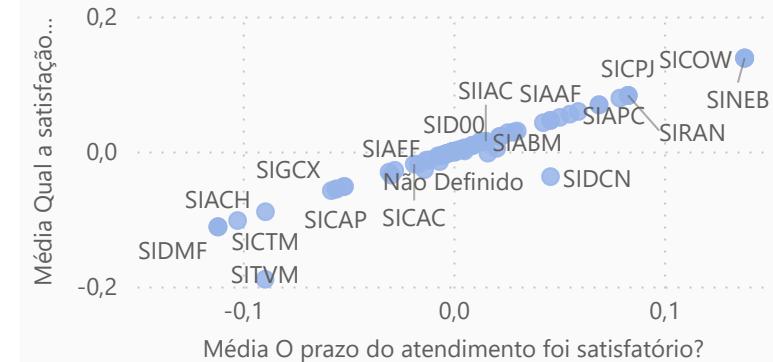
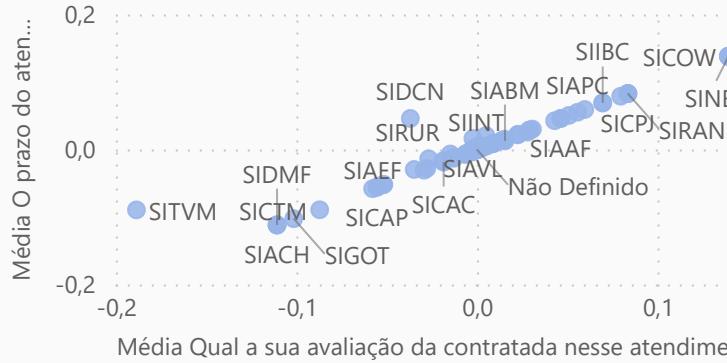
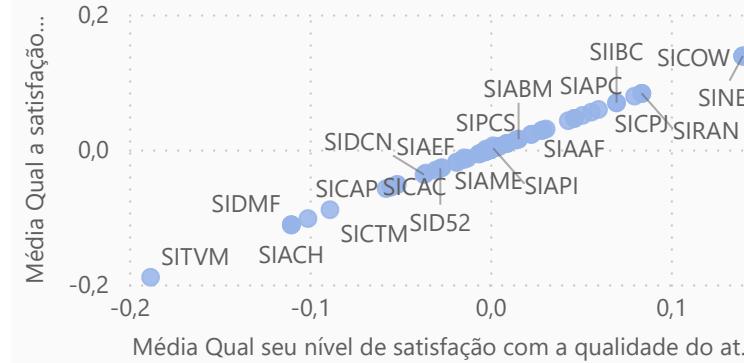
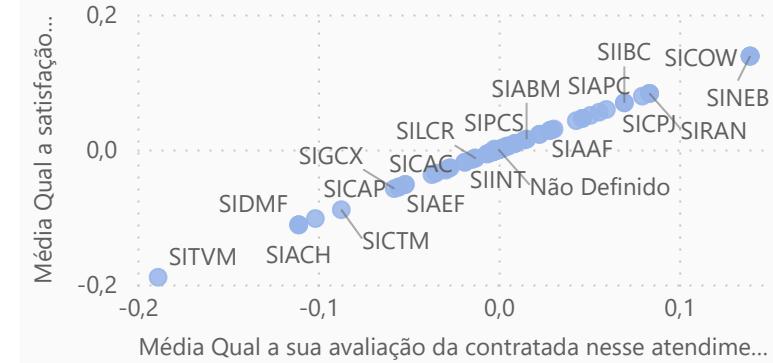
Arrecadação, Convênio...

Canais Digitais

Canais Físicos

Search Empresa Executora

Montreal

COMBINAÇÃO A**COMBINAÇÃO B****COMBINAÇÃO C****COMBINAÇÃO D****COMBINAÇÃO E****COMBINAÇÃO F**

Voltar

2.878

Total Mudanças

1.933

Planejados

944

Não Planejados

1

Emergência

67,16%

Planejamento

32,80%

Não Planejamento

0,03%

Emergencial

Top 100% Sistemas Planejados

SIADJ

100,00%

SIATC

100,00%

SIAVL

100,00%

Normal

1.933

Não Planejada

944

Emergência

1

0 Mil (2,29%)

3 Mil (97,71%)

Situação

AVALIADA

NÃO AVALIADA

% de Planejamento

100%

50%

0%

SINAC
SIAAF
SIAGS
SIBEC
SIJAD
SICAP
SIDUN
SIGCB
SIACC
SID52
SICET
SICCR
SIMSC
SIACM
SID02
SIGCX
SIPDC
SISET
SIRIC
SIFEC
SILCR
SIAME
SIAPX
SICDT
SITAX
SIGTA
SIFES
SISAQ
SISIB
SIPER

Sistema

2 Mil

0 Mil

Produção

Homologaçã...

Homologação

(Em branco)



Search S

SIAAF	SIABM
SIACC	SIACG
SIACH	SIACL

Search SITUAC

AVALIADA	NÃO AVA...
----------	------------

Search CLASS

Emergê...	Não Plan...
Normal	

Search Ambiente

Homologaç...	Homologaç...
Produção	

Search NUMERO

20656015	20656032
20656089	20656138
20656307	20656387

Search Status

Arquivada	Atividades...
Autorizada	Cancelada
Em análise	Em atendi...

NUMERO_RTC	Situação	Classe	Ambiente	Sistema	Qtd
20656307	AVALIADA	Normal	Produção	SIPCS	1
20656387	AVALIADA	Normal	Homologação/Produção	SIGEL	1
20656501	AVALIADA	Normal	Homologação/Produção	SIAPI	1
20656589	AVALIADA	Normal	Homologação/Produção	SIMPI	1
20657134	AVALIADA	Normal	Produção	SISPI	1
20657373	AVALIADA	Normal	Produção	SISPI	1
20657390	AVALIADA	Normal	Produção	SIPCS	1
20657442	AVALIADA	Normal	Produção	SIMAA	1
20657616	NÃO AVALIADA	Não Planejada	Produção	SIPON	1
20657849	AVALIADA	Normal	Produção	SIPCS	1
20657962	AVALIADA	Normal	Produção	SISPL	1
20658072	AVALIADA	Normal	Produção	SIATR	1
20659976	AVALIADA	Normal	Homologação/Produção	SIEMP	1
20660045	AVALIADA	Normal	Produção	SIMAA	1
20660047	AVALIADA	Normal	Produção	SIMAA	1
20660590	AVALIADA	Normal	Produção	SIPNC	1
20660974	AVALIADA	Normal	Produção	SID01	1
20661181	AVALIADA	Normal	Homologação/Produção	SIGEL	1
20661420	AVALIADA	Normal	Produção	SIPCS	1
Total				2.878	

NUMERO_RTC	Item de Trabalho
21103072	SIPNL - CORRETIVA - DEPLOY - Erro Horário de Emissão da Senha - Esteira VM - PRD
21077339	SIDUN - PILOTO - Criação de campos que permitam upload de 2 documentos para família unipessoal
21077403	SIDUN - Criação de campos que permitam upload de 2 documentos para família unipessoal
21060725	SIDUN - Criação de campos que permitam upload de 2 documentos para família unipessoal
21110211	DICT - [CORRETIVA] - SISPI-frontend - Tela Notificação Infração - erro 2000 caractere alteração de nome desabilitado, Fechar notificação de infração - Consultar Bacen - E
21103793	SIAME APHAB - PRODUÇÃO - Deploy do adapter - Propostas, Boletos e Contratos
21103926	SIMPI [EVOLUTIVA] [HMP] - SIMPI-mensageria, SIMPI-pix-gestao, SIMPI-frontend, SIMPI-pix-resolve-pendencia, SIMPI-pix-relatorio - Criação das tabelas 02 e 03 para a semana
21106810	SIMPI [EVOLUTIVA] [HMP] - Criação das rotinas Control-M da arquitetura de rotate para cada dia da semana das novas tabelas MPITB002 e MPITB003
21106032	SIMPI [EVOLUTIVA] [HMP] - BD- Criação das tabelas MPITB002 e MPITB003 com a arquitetura de rotate para cada dia da semana
21110107	SIGEC - Portabilidade - Não geração / processamento dos arquivos ACT104 de portaria
21110588	NPL - PRD - NSGD - SILCR - MIGRAÇÃO - Correção Defeitos (21057378 - Ajuste em rotinas e schedule referente à migração da parte do LCR), (20993063 - Ajuste na rotina corretamente as datas de migração e não cobrar IOF em contratação)
21111055	SIACC - PJ Publica - IB 21110080 - STE 21111213 - Inclusão de CIF padrão de Conversão

2.878

Qtd Mudança

2.812

Qtad Avaliadas

66

Não Avaliadas

97,71%

Avaliadas

2,29%

Não Avaliadas

Situação
AVALIADAAmbiente
ProduçãoSistema
SIPCSItem de Trabalho
SIPCS - Correção de er...Status Contagem de NUME...
2878AVALIADA
2812NÃO AVALIADA
66 Produção
1964Homologação/Produção
808Homologação
40

SIPCS

315

SISPI

259

SISAG

67

SIPNC

64

SIBAR

56

SISET

52

SIPCS - Correção de ...
3SIPCS - Equalização da...
3SIPCS - Evolutiva - No...
3SIPCS - EVOLUTIVA - R...
3SIPCS - EVOLUTIVA - R...
3SIPCS - Processo para ...
3Em atendimento
1Implantação não verifi...
1Implantada
1

12 Mil

Total Tickets - SQ

150 Mil

Total Hora Estimada

140 Mil

Total Hora Gasta

18

Média da Duração ...

44

Média Atraso Entrega

54

Média Atraso Resol...

12

Média Hora Estimada

12

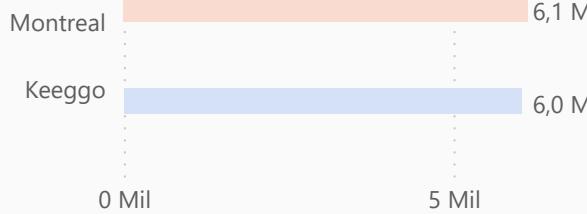
Média Hora Gasta

6,85%

Variação

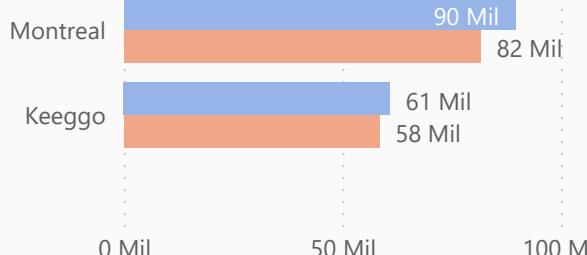
Qtd Tckts

Empresa ● Montreal ● Keeggo



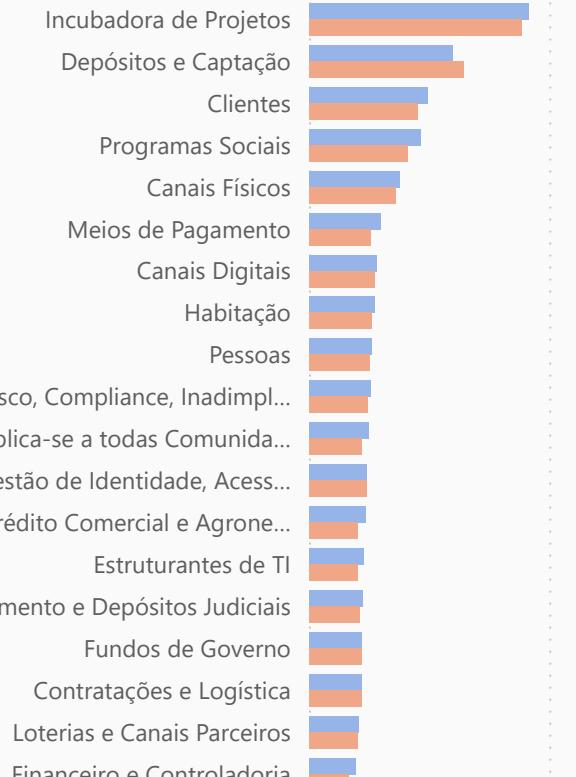
Soma Hora

● Hora Estimada ● Hora Gasta



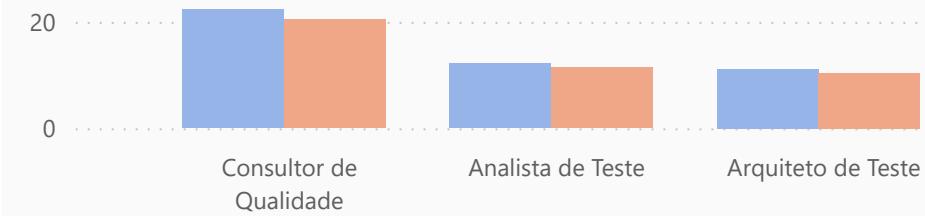
Média Hora por Comunidade e Sistema

● Média Hora Estima ● Média Hora Gasta



Média Hora por Perfil

● Média Hora Estima ● Média Hora Gasta



Média Atraso da Entrega

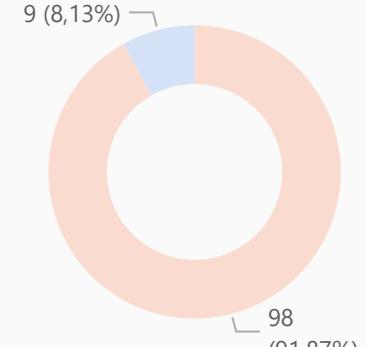
100

50

0

Montreal Keeggo

Média de Tempo de Aceite CAIXA



Search Status

Concluído
Em Execução

Entregue
Rejeitado

Search Serviços

Ações do Plan...
Analisa Impact...

API - Verificaç...
Avaliação de ...

Avaliação de
Capacitação -

Search Tickets

20655829
20655890

20655901
20655912

20655918
20655970

Empresa Executora	Qtd SQ	Σ Hr_Estmd	Σ Hr_Gst	Md Hr_Estmd	Md Hr_Gst	% Variação Hr
Keeggo	6.382	64.229	61.677	10	10	3,97%
Aplica-se a todas Comunidades	871	8.420	7.335	10	8	12,89%
Arrecadação, Convênios e Cobrança	1.169	7.420	7.323	6	6	1,31%
Câmbio, Investimentos e Mercado de Capitais	889	5.681	5.644	6	6	0,65%
Canais Físicos	26	326	287	13	11	11,96%
Clientes	15	928	894	62	60	3,66%
Contratações e Logística	58	607	605	10	10	0,33%
Depósitos e Captação	172	5.005	5.830	29	34	-16,48%
Estruturantes de TI	363	4.077	3.672	11	10	9,93%
Financeiro e Controladoria	2	28	28	14	14	0,00%
Fomento e Depósitos Judiciais	350	3.805	3.596	11	10	5,49%
Fundos de Governo	518	5.282	5.180	10	10	1,93%
Gestão de Identidade, Acesso e Antifraude	1	3	3	3	3	0,00%
Habitação	2	32	32	16	16	0,00%
Institucional	540	2.280	2.278	4	4	0,09%
Loterias e Canais Parceiros	712	7.388	7.258	10	10	1,76%
Meios de Pagamento	1	30	30	30	30	0,00%
Total	12.724	159.499	148.495	13	12	6,90%



KPI



NPS



Mudanç



Efetividade



Voltar

Search Comunid...

Arrecadação Convênios ...

Search Descriç...

AC002 - Débito

Ano e Trimestre
Todos

5.419

Defeitos Criados 2023

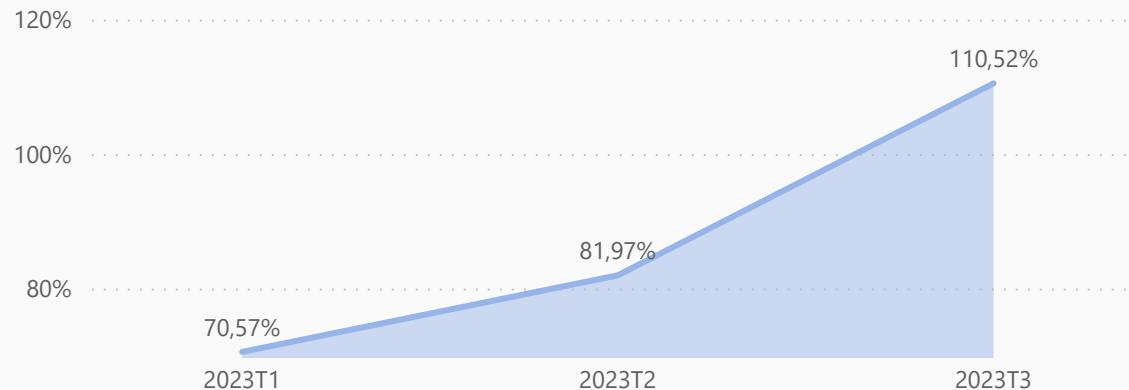
4.577

Defeitos Implantados 2023

84,46%

% Eficácia

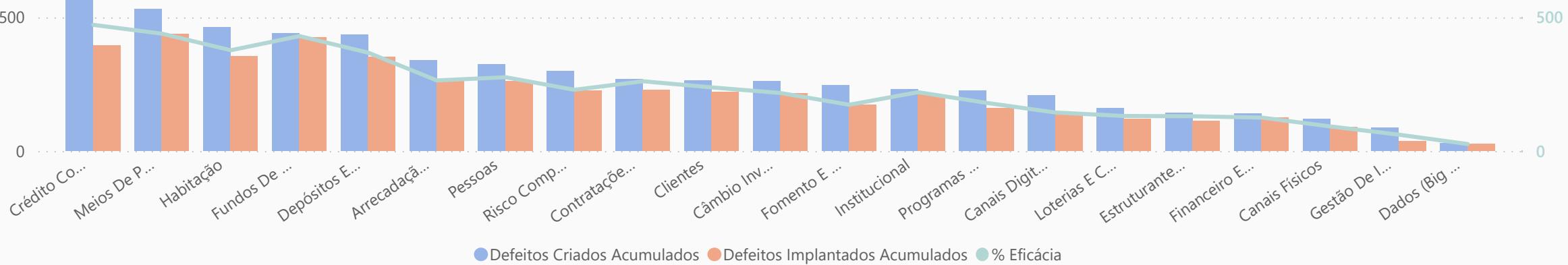
Indicador % Eficácia na Resolução de Defeitos



Defeitos por Trimestre 2023



Defeitos por Comunidade 2023



Search Comunidade

Arrecadação Convênios ...

Search Descrição

AC002 - Débito

Ano e Trimestre

Todos

5.419

Defeitos Criados 2023

4.577

Defeitos Implantados 2023

84,46%

% Eficácia

Ano e Trimestre	Ano e Mês	Defeitos Criados	Defeitos Implantados	% Defeitos Implantados
2023T1	2023/fev	582	414	71,13%
2023T1	2023/jan	646	476	73,68%
2023T1	2023/mar	766	531	69,32%
2023T2	2023/abr	726	446	61,43%
2023T2	2023/jun	792	807	101,89%
2023T2	2023/mai	811	643	79,28%
2023T3	2023/aqo	318	369	116,04%
Total		5.419	4.577	84,46%

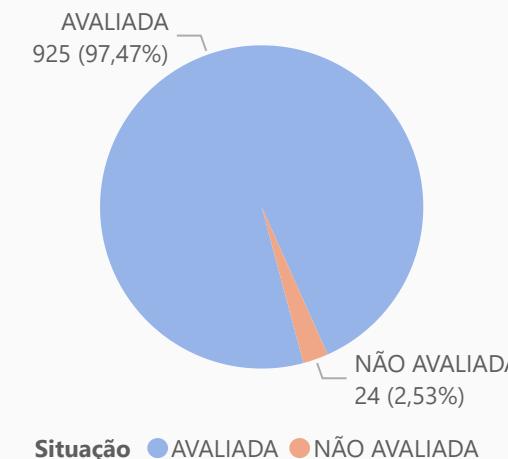
COMUNIDADE	Defeitos Criados	Defeitos Implantados	% Defeitos Implantados
Arrecadação Convênios E Cobrança	339	264	77,88%
Câmbio Investimentos E Mercado De Capitais	257	216	84,05%
Canais Digitais	208	144	69,23%
Canais Físicos	119	90	75,63%
Clientes	244	221	90,57%
Contratações E Logística	236	229	97,03%
Total	5.419	4.577	84,46%

Comunidade	Sistema	ID	Defeitos Criados	Defeitos Implantados	Ano e Trimestre	Data da Criação	Data da Resolução	Última Alteração	Status Atual	Ambiente	Ativo PRD?	Tipo Demanda
Fundos De Governo	SISFG	21116422	✓ 1		2023T3	11/08/2023 23:33:48		12/08/2023 00:06:26	Preparado	PRD	Sim	Defeito
Depósitos E Captação	SIRTA	21116257	✓ 1		2023T3	11/08/2023 19:10:00		11/08/2023 19:14:38	Em Desenvolvimento	PRD	Sim	Defeito
Programas Sociais	SICSD	21116255	✓ 1		2023T3	11/08/2023 19:09:42		11/08/2023 19:09:43	Novo	PRD	Sim	Defeito
Financeiro E Controladoria	SINAF	21116192	✓ 1		2023T3	11/08/2023 18:33:13		11/08/2023 18:33:13	Novo	PRD	Sim	Defeito
Habitação	SIACI	21116143	✓ 1		2023T3	11/08/2023 18:10:17		11/08/2023 18:10:18	Novo	PRD	Sim	Defeito
Depósitos E Captação	SID02	21116069	✓ 1		2023T3	11/08/2023 17:31:23		11/08/2023 17:31:24	Novo	PRD	Sim	Defeito
Clientes	SIOBA	21116005	✓ 1		2023T3	11/08/2023 17:11:35		11/08/2023 17:11:36	Novo	PRD	Sim	Defeito
Gestão Da Identidade	SIPAN	21115082	✓ 1		2022T2	11/08/2022 16:59:00		11/08/2022 17:21:57	Em	PRD	Sim	Defeito
Total			5.419	4.577								

Mudanças NP - Avaliadas

925

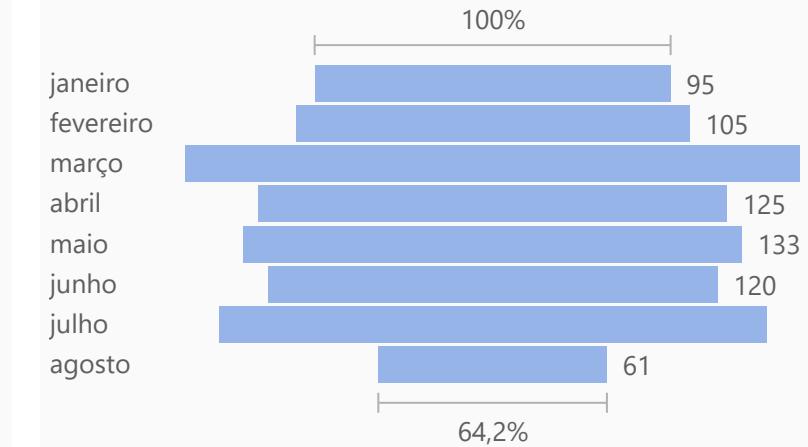
Mudanças NP - Não Avaliadas

24

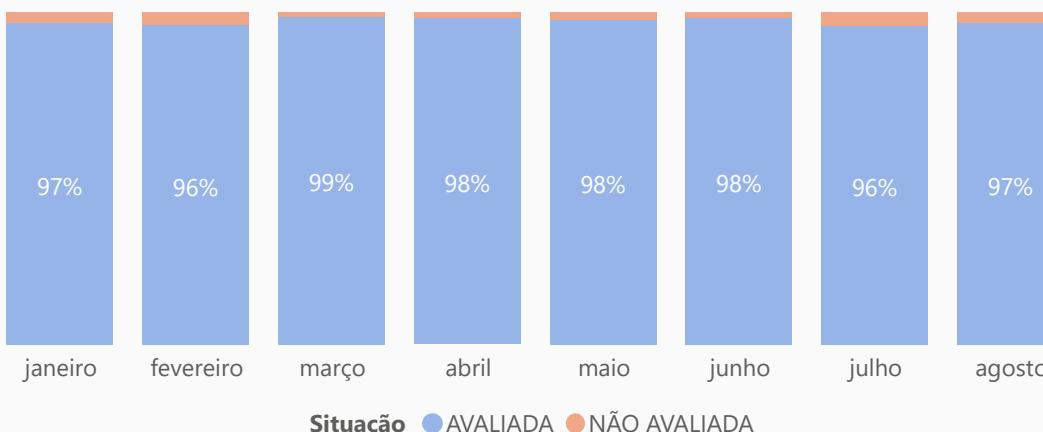
Total Mudanças NP

949

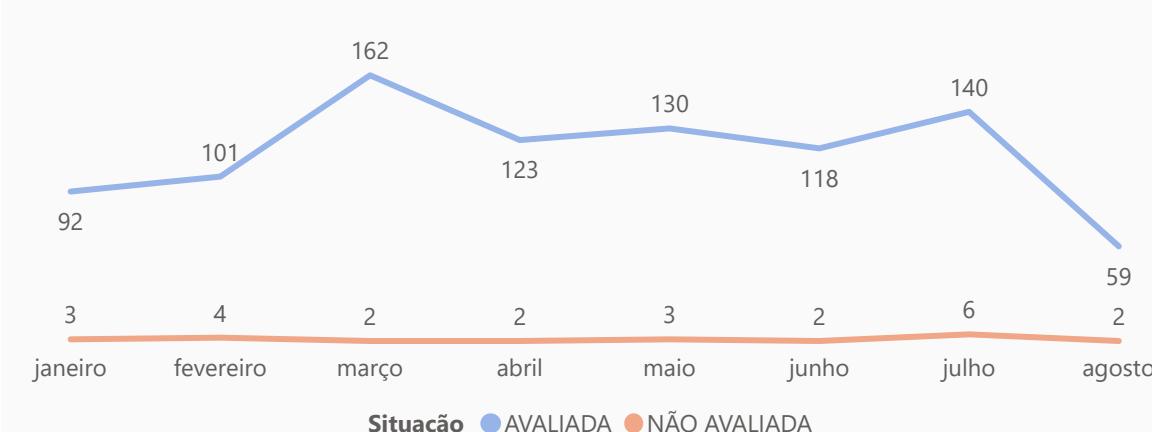
Quantidade de Mudanças NP Mensal - 2023



Percentual de Mudanças NP Mensal - 2023



Quantidade de Mudanças NP Mensal - 2023



Situação			Mês/Año		Número do RTC		Sistema		Ambiente Plano Mudança		
Todos	▼	Todos	▼	Todos	▼	Todos	▼	Todos	▼	Todos	▼
Situação	Qtd	Percentual	Mês	Qtd	Número do RTC	Sistema	Ambiente	Planejamento	Situação	Mês	
AVALIADA	925	97,47%	janeiro	95	18899527	SIATR	Homologação/Produção	Não Planejada	AVALIADA	fevereiro	
NÃO AVALIADA	24	2,53%	fevereiro	105	20469573	SISPI	Produção	Não Planejada	AVALIADA	fevereiro	
Total	949	100,00%	março	164	20471609	SIMTX	Produção	Não Planejada	AVALIADA	fevereiro	
Situação	Qtd	Percentual	abril	125	20484671	SIB24	Produção	Não Planejada	AVALIADA	maio	
AVALIADA	925	97,47%	maio	133	20577243	SIOBA	Produção	Não Planejada	AVALIADA	março	
janeiro	92	9,69%	junho	120	20631575	SICPU	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
fevereiro	101	10,64%	julho	146	20637768	SIGLM	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
março	162	17,07%	agosto	61	20646768	SISDC	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
abril	123	12,96%	Total	949	20653530	SIGCT	Homologação/Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
maio	130	13,70%			20662057	SIGCB	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
junho	118	12,43%			20664795	SIPON	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
julho	140	14,75%			20665211	SIGCT	Homologação/Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
agosto	59	6,22%			20665665	SISPL	Homologação/Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
NÃO AVALIADA	24	2,53%			20666007	SIPON	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
janeiro	3	0,32%			20666046	SICTM	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
fevereiro	4	0,42%			20666077	SIATR	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
março	2	0,21%			20666356	SISPL	Produção	Não Planejada	AVALIADA	março	
abril	2	0,21%			20666499	SID09	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
maio	3	0,32%			20666538	SIATR	Homologação/Produção	Não Planejada	AVALIADA	fevereiro	
junho	2	0,21%			20667027	SIACC	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
Total	949	100,00%			20667264	SINAC	Produção	Não Planejada	AVALIADA	fevereiro	
					20668692	SICTM	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
					20668695	SIPBS	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
					20669347	SIPON	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	
					20669440	SINAC	Produção	Não Planejada	AVALIADA	janeiro	



Voltar