

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Maio de 2020

1. Objetivo

O presente relatório visa comunicar às partes interessadas a situação dos indicadores de desempenho relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do TRE de Sergipe.

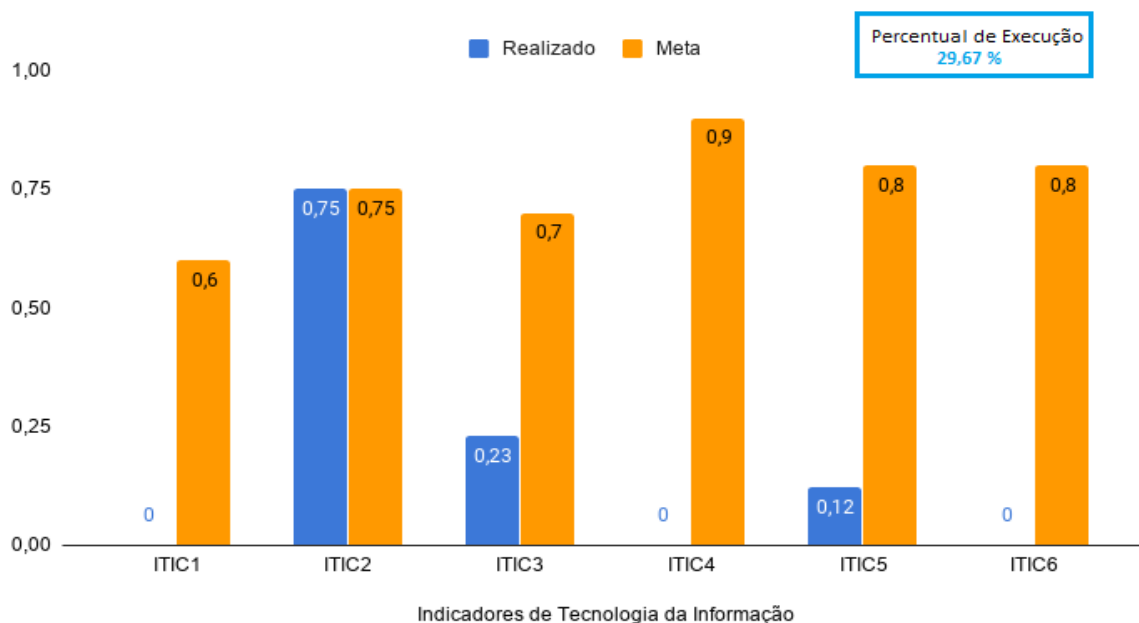
Importante ressaltar que esses indicadores servem de base para o cálculo do Indicador Estratégico 12 - Índice de Aderência às Metas do PETIC.

2. Indicadores de TIC

Os seguintes indicadores de TI são acompanhados mensalmente:

- **ITIC1** – Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação (PAC)
- **ITIC2** – Índice de Atendimento aos Requisitos Mínimos De Segurança e Disponibilidade do Datacenter
- **ITIC3** - Índice de Execução do Orçamento de TIC
- **ITIC4** - Índice de Governança de TIC
- **ITIC5** - Índice de Execução do Plano de Contratações
- **ITIC6** - Índice de Satisfação dos Usuários de TIC

Situação dos Indicadores de TIC em maio de 2020



Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Maio de 2020

3. Detalhamento dos indicadores

ITIC1: ÍNDICE DE EXECUÇÃO DO PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÃO (PAC)						
Objetivo Estratégico: Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal de TIC.						
Tipo de Indicador	Execução					
O que mede	O percentual de execução do Plano Anual de Capacitação (PAC) do ano respectivo, no que se refere aos treinamentos de TIC.					
Quem gere e mede	Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN-STI)					
Quando medir	Anualmente.					
Como medir	(Nº de cursos realizados pela STI no ano respectivo / Nº total de cursos de TIC previstos) * 100					
Meta	Executar, pelo menos, 90% das ações de capacitação programadas, durante a vigência do PETIC.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	90%	90%	90%	60%	60%	60%
Polaridade	Quanto maior, melhor.					
Justificativa	Acompanhamento do percentual de realização das iniciativas de capacitação com foco na habilitação das competências técnicas, gerenciais e comportamentais pelos servidores da STI.					
Memória de Cálculo	Não há ações de capacitação executadas até o mês de Maio de 2020.					
Resultado	0%					

ITIC2: ÍNDICE DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA E DISPONIBILIDADE DO DATACENTER	
Objetivo Estratégico: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.	
Tipo de Indicador	Excelência
O que mede	A adequação dos requisitos de segurança e disponibilidade do ambiente de processamento central (Datacenter) às normas nacionais e internacionais que regulam o assunto.
Quem gere e mede	Coordenadoria de Infraestrutura (COINF)
Quando medir	Anualmente
Como medir	A medição será realizada com base em uma escala que varia de 0 a 1, de acordo com os sistemas de Distribuição Elétrica (S.D.E) e de Climatização (S.C) do Datacenter, conforme classificação adotada pelo Uptime Institute. Forma de calculo: (S.D.E. + S.C.) / 4

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Maio de 2020

ITIC2: ÍNDICE DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA E DISPONIBILIDADE DO DATACENTER

Objetivo Estratégico: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.

	Na realização do cálculo, deverão ser considerados os seguintes parâmetros: Sistema de Distribuição Elétrica (S.D.E.) <u>não</u> redundante = 1 Sistema de Distribuição Elétrica (S.D.E.) redundante = 2 Sistema de Climatização (S.C) <u>não</u> redundante = 1 Sistema de Climatização (S.C) redundante = 2 a) Se resultado for menor que 1: Data Center classificado como <i>Tier I</i> ; b) Se resultado for igual a 1: Data Center classificado como <i>Tier II</i> . Classificação atual do Data Center do Tribunal: $(1 + 2) / 4 = 0,75$, ou seja, <i>Tier I</i> .					
Meta	Alcançar a classificação Tier II até 2019.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75
Polaridade	Quanto maior, melhor.					
Justificativa	Dada a extrema relevância do Datacenter do TRE-SE, visto que esse ambiente abriga os equipamentos servidores de rede (responsáveis pelo processamento de dados dos sistemas críticos da instituição), os storages (nos quais estão armazenados a quase totalidade de dados corporativos) e demais elementos de comunicação, tais como switches e roteadores (responsáveis pela convergência e encaminhamento dos fluxos de dados), convém adotar práticas consagradas de segurança, instalação elétrica, prevenção de incêndio, telecomunicações, dentre outras, como forma de garantir a continuidade dos serviços prestados pelo Tribunal.					
Memória de Cálculo	O resultado deste indicador permanece o mesmo. $(1 + 2) / 4 = 0,75$, ou seja, Tier I.					
Resultado	100%					

ITIC3: ÍNDICE DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO DE TIC

Objetivo Estratégico: Aprimorar a gestão orçamentária e financeira de TIC.

Tipo de Indicador	Execução
O que mede	O percentual de execução do orçamento destinado a tecnologia da

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Maio de 2020

	informação e comunicação.					
Quem gere e mede	Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN-STI)					
Quando medir	Anualmente.					
Como medir	(Valor efetivamente executado do orçamento / Valor destinado à tecnologia da informação no orçamento) * 100 O valor destinado à tecnologia da informação deverá ser aquele efetivamente aprovado para o exercício financeiro, e não o orçamento planejado inicialmente.					
Meta	Executar, pelo menos, 80% do orçamento destinado à tecnologia da informação e comunicação.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	80%	80%	80%	70%	70%	70%
Polaridade	Quanto maior, melhor.					
Justificativa	Verificar a capacidade de gerência dos recursos financeiros postos à disposição da STI. Importante ressaltar que este indicador poderá sofrer influências externas. A título de exemplo, podemos citar o insucesso de alguma contratação de TIC (que poderá impactar no orçamento) decorrente de pregão deserto, ou na hipótese dos licitantes oferecerem produtos ou serviços, com valores superiores àqueles praticados no mercado, ou, ainda, acima do valor de referência estipulado para o objeto requisitado.					
Memória de Cálculo	Conforme informação 0860715 da SEPOR, o valor executado no mês de abril de 2020 foi de R\$ 73.420,85. Dessa forma, o valor executado até o momento é de R\$ 286.675,84 $ITIC3 = (286.675,84 / 1.811.633,63) = 15,82\%$ Obs: O valor referente ao mês de maio/2020 ainda não está disponível.					
Resultado	15,82%					

ITIC4: ÍNDICE DE GOVERNANÇA DE TIC

Macrodesafio: Aperfeiçoar a governança e a gestão de TIC

Tipo de Indicador	Excelência
O que mede	O nível de aprimoramento da instituição nas práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação.
Quem gere e mede	Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN-STI)
Quando medir	Anualmente
Como medir	A partir do resultado obtido na apuração do Índice de Governança,

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Maio de 2020

ITIC4: ÍNDICE DE GOVERNANÇA DE TIC						
Macrodesafio: Aperfeiçoar a governança e a gestão de TIC						
	Gestão, Infraestrutura de TIC - JUD (iGovTIC-JUD).					
Meta	IgovTIC-JUD maior ou igual a 90%					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	***	***	***	***	***	Índice >= 90%
Polaridade	Quanto maior melhor.					
Justificativa	Com o advento da Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), o CNJ passou a realizar diagnósticos anuais para aferição do nível de cumprimento das Diretrizes Estratégicas de Nivelamento especificadas e, conseqüentemente, da evolução dos viabilizadores da governança, gestão e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de todo o Poder Judiciário. Com as notas obtidas no referido levantamento, os órgãos são classificados de acordo com os níveis de maturidade “Baixo”, “Satisfatório”, “Aprimorado” e “Excelência”, de acordo com os seguintes critérios:					
	Nível de Maturidade			Faixas		
	Baixo			0,00 <= iGovTIC-JUD < 0,39		
	Satisfatório			0,40 <= iGovTIC-JUD < 0,69		
	Aprimorado			0,70 <= iGovTIC-JUD < 0,89		
	Excelência			0,90 <= iGovTIC-JUD < 1,00		
	Dessa forma, o Comitê de Governança de TI (CgovTI) considera que a utilização do referido índice atende as expectativas institucionais, pois coaduna com as diretrizes estabelecidas na Resolução CNJ 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). *** O presente indicador teve sua base de cálculo alterada, passando a utilizar o resultado do diagnóstico de Governança e Gestão de TI, promovido pelo CNJ, conforme Despacho 14738/2019 – CGOVTI (0812863).					
Memória de Cálculo	O levantamento realizado pelo CNJ, referente ao ano de 2020, ainda não foi disponibilizado.					
Resultado	Não há.					

ITIC5: ÍNDICE DE EXECUÇÃO DO PLANO DE CONTRATAÇÕES						
Objetivo Estratégico: Aprimorar as contratações de TIC						

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Maio de 2020

Tipo de Indicador	Execução					
O que mede	Mede o grau de execução do Plano de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (PCSTIC)					
Quem gere e mede	Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN-STI)					
Quando medir	Anualmente					
Como medir	Será utilizada a seguinte fórmula geral: (Quantidade contratações efetivamente executadas ÷ Quantidade de contratações previstas no PCSTIC) * 100. As contratações que não obtiveram sucesso, em decorrência de fatores alheios à responsabilidade da Administração, a exemplo de licitações desertas, ou na hipótese dos licitantes oferecerem produtos ou serviços, com valores superiores àqueles praticados no mercado, dentre outros, invalidando o certame licitatório, não deverão ser consideradas no momento do cálculo.					
Meta	Manter o índice em no mínimo 80%.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	---	80%	80%	80%	80%	80%
Polaridade	Quanto maior, melhor.					
Justificativa	O expressivo volume de recursos alocados para aquisição de bens e serviços de TIC devem ser administrados de forma cautelosa e diligente pelos gestores públicos, de sorte que, o propósito deste indicador é o de aprimorar o processo de contratação de TIC no órgão.					
Memória de Cálculo	Realização da aquisição de Suprimentos para Impressoras, item 4 do PCSTIC 2020, portanto: ITIC5 = 1/10 = 0,1 = 10%					
Resultado	10%					

ITIC6: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC

Objetivo Estratégico: Primar pela satisfação dos usuários de TIC

Tipo de Indicador	Efetividade
O que mede	Mede a qualidade dos serviços de tecnologia da informação percebida pelos usuários.
Quem gere e mede	Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN-STI)
Quando medir	Anualmente
Como medir	A medição será realizada mediante questionário disponibilizado anualmente, com base na qualidade percebida pelos usuários a respeito

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Maio de 2020

ITIC6: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC

	dos serviços de suporte ao usuário final e aqueles relacionados ao desenvolvimento e manutenção de sistemas. Cálculo: $((\% \text{ de avaliações bom e excelente no suporte ao usuário}) + (\% \text{ de avaliações bom e excelente no desenvolvimento e manutenção de sistemas})) / 2$					
Meta	Manter em, no mínimo, 80% o índice de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela STI.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Polaridade	Quanto maior, melhor.					
Justificativa	A disponibilização de recursos de TIC suficientes e de boa qualidade ou a prestação de serviços em conformidade com as boas práticas internacionais, não se traduz, necessariamente, na satisfação das expectativas dos clientes. Sendo assim, é importante que se avalie, periodicamente, a qualidade sob a ótica dos usuários, evitando, dessa maneira, que a tomada de decisões por parte dos gestores da STI fique restrita, apenas, a aspectos de caráter técnico e financeiro.					
Memória de Cálculo	O levantamento é realizado ao final de cada ano.					
Resultado	0%					

4. Consolidação dos resultados de TIC

Indicador	Apurado	Meta	Resultado (Apurado/Meta)
ITIC1	0,00	0,60	0,00
ITIC2	0,75	0,75	1,00
ITIC3	0,16	0,70	0,23
ITIC4	0,00	0,90	0,00
ITIC5	0,10	0,80	0,12
ITIC6	0,00	0,80	0,00
Total Geral		4,55	1,35
Total em %		100%	29,67%

5. Memória de cálculo do Indicador Estratégico 12 (Índice de Aderência às Metas do PETIC)

Fórmula: $\text{Número de metas alcançadas do PETIC no ano de referência} / \text{Nº total de metas do PETIC do ano de referência} \times 100$.

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Maio de 2020

$(MA/TM) \times 100$

sendo:

MA: Metas alcançadas

TM: Total de metas do PETIC

MA = 1, TM = 6

$\therefore (1/6) \times 100 = \mathbf{16,7\%}$