

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Outubro 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 (TIC), 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 TIC são apurados mensalmente:

ITIC1 – Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação (PAC)

ITIC2 – Índice de Atendimento aos Requisitos Mínimos De Segurança e Disponibilidade do Datacenter

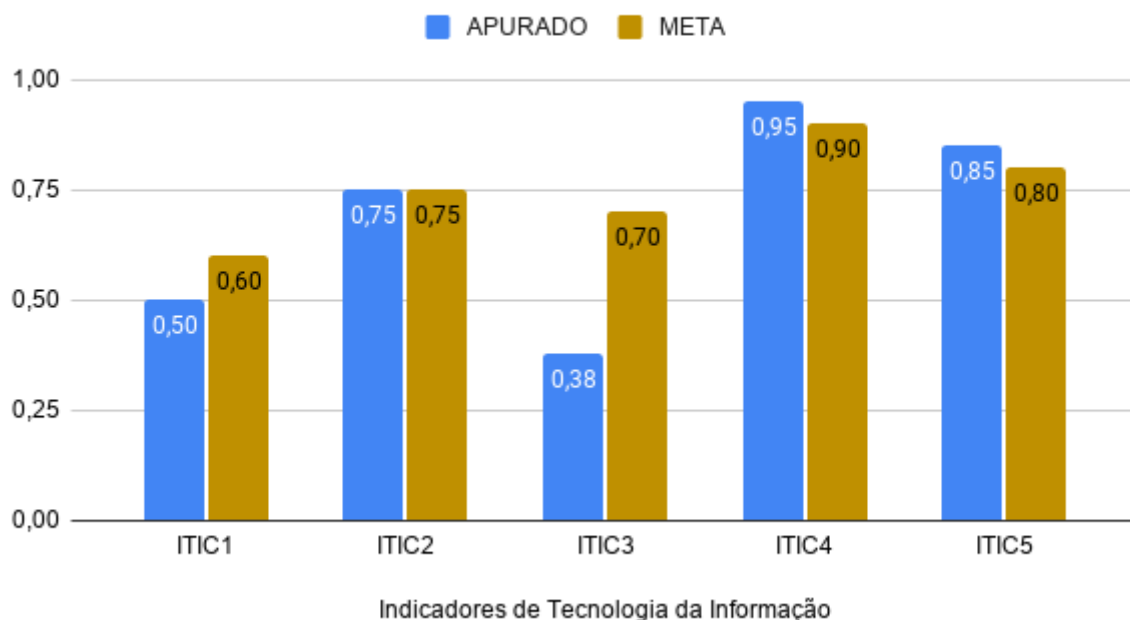
ITIC3 - Índice de Execução do Orçamento de TIC

ITIC4 - Índice de Governança de TIC

ITIC5 - Índice de Execução do Plano de Contratações

~~ITIC6 – Índice de Satisfação dos Usuários de TIC (excluído da matriz de indicadores)~~

SITUAÇÃO DOS INDICADORES DE TIC EM NOVEMBRO DE 2020



Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Outubro 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	$(N^{\circ} \text{ de cursos realizados pela STI no ano respectivo} / N^{\circ} \text{ total de cursos de TIC previstos}) * 100$					
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	Conforme informado pela SEDEC no documento nº 0866393, as capacitações previstas para 2020 são: • Governança de Dados • Design Sprints Aplicado a Projetos de TI Realizado treinamento “Design Sprints Aplicado a Projetos de TI” em agosto.					
Resultado	50%					

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: $(S.D.E. + S.C.) / 4$ 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

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Outubro de 2020

	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 informação e comunicação.					
Quem gere e mede	Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN-STI)					
Quando medir	Anualmente.					
Como medir	(Valor destinado à tecnologia da informação no orçamento / Valor efetivamente executado do 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	O valor do orçamento de TIC executado até o momento é de					

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Outubro de 2020

	R\$ 680.892,95 que equivale a 37,58% (680.892,95 / 1.811.633,63), conforme planilha de execução orçamentária consolidada (0961358), cujos dados foram extraídos das planilhas apresentadas pela SEPOR ao longo do ano de 2020.
Resultado	37,58%

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, 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, consequentemente, 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:															
	<table><tr><th>Nível de Maturidade</th><th>Faixas</th></tr><tr><td>Baixo</td><td>0,00 <= iGovTIC-JUD < 0,39</td></tr><tr><td>Satisfatório</td><td>0,40 <= iGovTIC-JUD < 0,69</td></tr><tr><td>Aprimorado</td><td>0,70 <= iGovTIC-JUD < 0,89</td></tr><tr><td>Excelência</td><td>0,90 <= iGovTIC-JUD < 1,00</td></tr></table>						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
	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 índice alcançado pelo TRE-SE foi de 0,95 – Excelência.															

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Outubro de 2020

Resultado	100%
-----------	------

ITIC5: ÍNDICE DE EXECUÇÃO DO PLANO DE CONTRATAÇÕES						
Objetivo Estratégico: Aprimorar as contratações de TIC						
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: $(\text{Quantidade contratações efetivamente executadas} \div \text{Quantidade de contratações previstas no PCSTIC}) \times 100$. 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	Contratações <u>não</u> executadas em 2020 - Item 1: Contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços continuados de suporte para infraestrutura de TIC de 3º Nível (Service Desk de 3º Nível) - Item 8: Contratação de serviços de higienização e digitalização de documentos físicos, constantes das pastas funcionais dos servidores do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE), no que se refere ao acervo legado, além da assinatura da versão digital resultante, com o emprego de certificado padrão ICP-Brasil, tendo em vista a formação de dossiês digitais (Assentamento Funcional Digital – AFD) - <u>suspenso por determinação da Alta Direção, portanto, não será considerado para fins de cálculo do indicador</u> - Item 9: Contratação de Certificados digitais - Item 11: Manutenção de software: SD 2000 WD - Item 23: Kit Parafuso com porca gaiola Obs: Resultado calculado com base na Terceira Revisão do PCSTIC 2020, da qual constam 27 itens. Resultado = $22/26 = 84,61\%$, considerando que o item 8 não entrará no cômputo final, conforme regra estabelecida no próprio indicador, e que					

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Outubro de 2020

	apenas 4 contratações não foram executadas.
Resultado	84,61 %

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 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 no final de cada ano.					
Resultado	Indicador excluído da matriz de indicadores do PETIC, conforme autorização concedida pelo Presidente do CGOVTI, Dr. Leonardo Souza Santana Almeida (0966742).					

4. Consolidação dos resultados de TIC

INDICADOR	APURADO	META	RESULTADO (apurado/meta)
ITIC1	0,50	0,60	0,83
ITIC2	0,75	0,75	1,00
ITIC3	0,38	0,70	0,54
ITIC4	0,95	0,90	1,06
ITIC5	0,85	0,80	1,06
Total Geral		3,75	4,49
Total em %		100	119,85

Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC

Outubro de 2020

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

Fórmula: Número de metas alcançadas do PETIC no ano de referência / N° total de metas do PETIC do ano de referência x 100.

$(MA/TM) \times 100$

sendo: MA: Metas alcançadas; TM: Total de metas do PETIC;

MA = 2, TM = 6

$(2/6) \times 100 = 60\%$