Relatório de Acompanhamento

Indicadores de TIC
Setembro de 2020

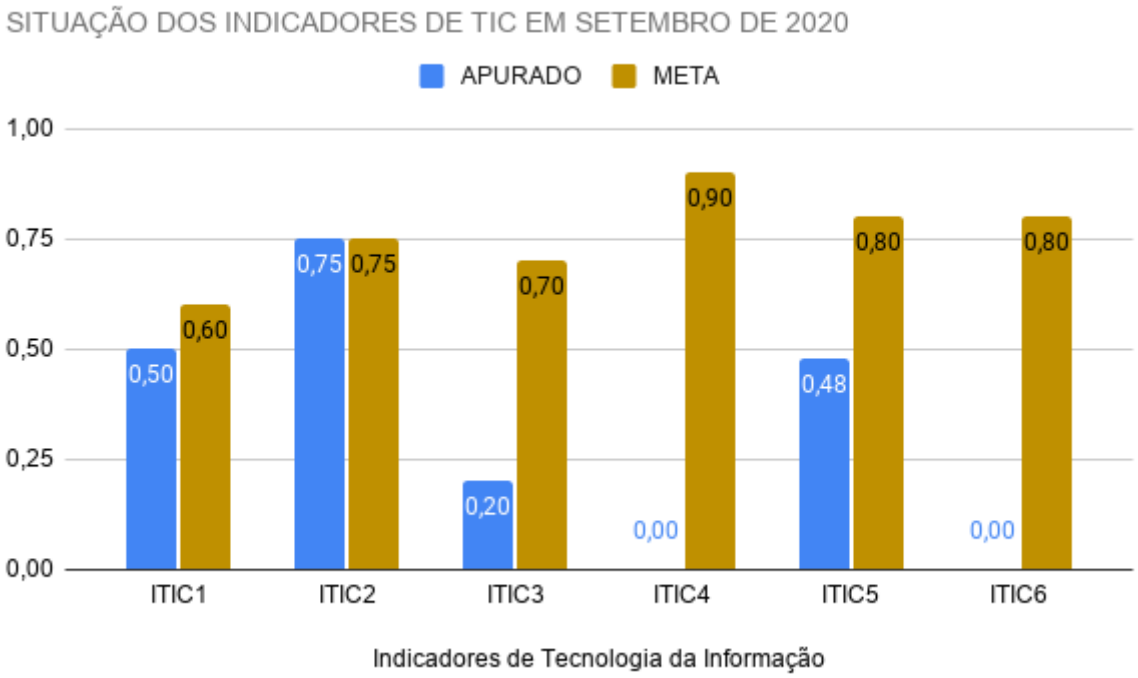
1. Objetivo

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 cômputo 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



3. Detalhamento dos indicadores

<table>
<tr><th colspan="7">ITIC1: ÍNDICE DE EXECUÇÃO DO PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÃO (PAC)</th></tr>
<tr><td colspan="7">Objetivo Estratégico: Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal de TIC.</td></tr>
<tr><td>Tipo de Indicador</td><td colspan="6">Execução</td></tr>
<tr><td>O que mede</td><td colspan="6">O percentual de execução do Plano Anual de Capacitação (PAC) do ano respectivo, no que se refere aos treinamentos de TIC.</td></tr>
<tr><td>Quem gere e mede</td><td colspan="6">Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN-STI)</td></tr>
<tr><td>Quando medir</td><td colspan="6">Anualmente.</td></tr>
<tr><td>Como medir</td><td colspan="6">(N° de cursos realizados pela STI no ano respectivo / N° total de cursos de TIC previstos) * 100</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Meta</td><td colspan="6">Executar, pelo menos, 90% das ações de capacitação programadas, durante a vigência do PETIC.</td></tr>
<tr><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr>
<tr><td>90%</td><td>90%</td><td>90%</td><td>60%</td><td>60%</td><td>60%</td></tr>
<tr><td>Polaridade</td><td colspan="6">Quanto maior, melhor.</td></tr>
<tr><td>Justificativa</td><td colspan="6">Acompanhamento do percentual de realização das iniciativas de capacitação com foco na habilitação das competências técnicas, gerenciais e comportamentais pelos servidores da STI.</td></tr>
<tr><td>Memória de Cálculo</td><td colspan="6">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.</td></tr>
<tr><td>Resultado</td><td colspan="6">50%</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">ITIC2: ÍNDICE DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA E DISPONIBILIDADE DO DATACENTER</th></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo Estratégico: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.</td></tr>
<tr><td>Tipo de Indicador</td><td>Excelência</td></tr>
<tr><td>O que mede</td><td>A adequação dos requisitos de segurança e disponibilidade do ambiente de processamento central (Datacenter) às normas nacionais e internacionais que regulam o assunto.</td></tr>
<tr><td>Quem gere e mede</td><td>Coordenadoria de Infraestrutura (COINF)</td></tr>
<tr><td>Quando medir</td><td>Anualmente</td></tr>
<tr><td>Como medir</td><td>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
a) Se resultado for menor que 1: Data Center classificado como Tier I;</td></tr>
</table>

	b) Se resultado for igual a 1: Data Center classificado como *Tier II*. **Classificação atual do Data Center do Tribunal:** (1 + 2) / 4 = 0,75, ou seja, *Tier 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 R$ 354.801,60, o que equivale a 19,58 % (354.801,60 / 1.811.633,63),

	conforme planilha de execução orçamentária (0938996) apresentada pela SEPOR.
Resultado	19,58, %

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: 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 utiilizar 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, cujo resultado é utilizado para o cálculo deste índice, ainda não foi disponibilizado.					
Resultado	Não há.					

<table>
<tr><th colspan="2">ITIC5: ÍNDICE DE EXECUÇÃO DO PLANO DE CONTRATAÇÕES</th></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo Estratégico: Aprimorar as contratações de TIC</td></tr>
<tr><td>Tipo de Indicador</td><td>Execução</td></tr>
<tr><td>O que mede</td><td>Mede o grau de execução do Plano de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (PCSTIC)</td></tr>
<tr><td>Quem gere e mede</td><td>Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN-STI)</td></tr>
<tr><td>Quando medir</td><td>Anualmente</td></tr>
<tr><td>Como medir</td><td>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.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Meta</td><td colspan="6">Manter o índice em no mínimo 80%.</td></tr>
<tr><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr>
<tr><td>---</td><td>80%</td><td>80%</td><td>80%</td><td>80%</td><td>80%</td></tr>
<tr><td>Polaridade</td><td>Quanto maior, melhor.</td></tr>
<tr><td>Justificativa</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Memória de Cálculo</td><td>Contratações de TIC realizadas até o momento:
Item 4: Aquisição de suprimento para impressora;
Item 6: Aquisição de licença de uso do software Adobe Creative Cloud para equipes (todos os Apps)
Item 10: Contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação na área de desenvolvimento e sustentação de sistemas de informação;
Item 12: Gateway VOIP GSM/3G
Item 13: HD SSD 240GB;
Item 15: Scanner Tipo I
Item 16: Scanner Tipo II
Item 17: Tablet
Item 18: Mousepad
Item 20: Monitor
Item 22: Licença Windows 10
Resultado = 11/23 = 47,82%</td></tr>
<tr><td>Resultado</td><td>47,82 %</td></tr>
</table>

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: ((% de avaliações bom e excelente no suporte ao usuário) + (% 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	0%					

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	0,20	0,70	0,29
ITIC4	0,00	0,90	0,00
ITIC5	0,48	0,80	0,60
ITIC6	0,00	0,80	0,00
Total Geral		4,55	2,72
Total em %		100	59,76

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 / Nº total de metas do PETIC do ano de referência x 100.

(MA/TM) X 100

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

MA = 1, TM = 6

(1/6) x 100 = **16,7%**