



RELATÓRIO DE DESEMPENHO E CONFORMIDADE DE TI

Relatório N.:	003	Ref.:	01/01 a 31/12/2016	Data:	10/04/2017
Coletado por:	Carlos José Schmidt Cardoso				
Analisado por:	GESTIC				

1. DESEMPENHO DE TI

1.1. Indicadores

Indicador	Valor	Unidade
Indicador 01 - Índice de desempenho do PETIC	91,02	%
<i>Onde:</i>		
Ind01 = <u>Satisfação dos usuários internos de TI * 100</u> Meta do Indicador no PETIC Ind01 = $98,60 / 90 * 100 = 100\%$		
Ind02 = <u>Segurança e disponibilidade do datacenter * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind02 = $40 / 30 * 100 = 100\%$		
Ind03 = <u>Disponibilidade dos serviços essenciais de TI * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind03 = $99,281 / 99,5 * 100 = 99,78\%$		
Ind04 = <u>Desempenho do portfólio de soluções corporativas* 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind04 = $16 / 20 * 100 = 80\%$		
Ind05 = Desempenho na implantação da gestão de riscos de TIC = sem meta para 2016		
Ind06 = Desempenho na implantação dos serviços de segurança de TIC = sem meta para 2016		
Ind07 = Sistemas desenvolvidos e mantidos através da metodologia = sem meta para 2016		
Ind08 = Sistemas de informação alinhados ao MNI = sem meta para 2016		
Ind09 = <u>Sistemas alinhados à arquitetura tecnológica de referência * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind09 = $45 / 45 * 100 = 100\%$		
Ind10 = <u>Índice de governança de TIC</u> Meta do indicador no PETIC Ind10 = $0,61 / 0,50 * 100 = 100\%$		
Ind11 = <u>Acurácia no planejamento de capacitação em TIC * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind11 = $33,33 / 70 * 100 = 47,61\%$		
Ind12 = <u>Acurácia no planejamento orçamentário de TIC * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind12 = $81,85 / 80 * 100 = 100\%$		
Ind13 = <u>Acurácia no planejamento das contratações de TIC * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind13 = $73,46 / 80 * 100 = 91,82\%$		
Ind. PETIC = $100 + 100 + 99,78 + 80 + 100 + 100 + 47,61 + 100 + 91,82 = 91,02\%$		

Índice de Desempenho de TI = **91,02%**

1.2. Análise de Desempenho de TI

Índice de Desempenho de TI	Meta	Valor	Resultado
	65%	91,02%	Acima da Meta

O índice de desempenho de TI para o exercício de 2016 superou a meta estabelecida.

Cabe ressaltar que o resultado está acima da meta com destaque para a satisfação dos usuários internos dos serviços de TIC, consignada no evento de avaliação das eleições 2016 através dos elogios e relatos dos chefes de cartório. Contribuíram também para esse resultado o novo contrato de suporte de TI (service desk) bem como a constante melhoria e adequação dos serviços e da infraestrutura oferecida.

2. CONFORMIDADE DE TI

2.1. Indicadores

Indicador	Valor	Unidade
<p>Indicador 02- Índice de alinhamento de infraestrutura de TI</p> <p>Onde: <i>a = percentual de equipamentos do CPD com garantia</i> $a = 13 / 51 * 100 = 25,49\%$</p> <p><i>b = percentual de equipamentos com idade de até 4 anos</i> $b = 4.581 / 9.784 * 100 = 46,82\%$</p> <p><i>c = percentual de Zonas Eleitorais que possuem equipamentos de registro processual</i> $c = 100\%$</p> <p><i>d = percentual das macrounidades que possuem impressora multifuncional</i> $d = 100\%$</p> <p>Forma de Cálculo: $\frac{(a * 3,5) + (b * 3,5) + (c * 1,5) + (d * 1,5)}{10}$</p> <p>Forma de Cálculo: $\frac{(25,49 * 3,5) + (46,82 * 3,5) + (100 * 1,5) + (100 * 1,5)}{10}$</p> <p>= 55,31%</p>	55,31	%
<p>Indicador 03 - Índice de atendimento ao acordo de nível de serviços</p> <p>Onde: <i>a = requisições que atenderam o tempo de resposta acordado</i> $a = 13827 / 13875 * 100 = 99,65\%$</p> <p><i>b = incidentes que atenderam o tempo de resposta acordado</i> $b = 9347 / 9426 * 100 = 99,16\%$</p> <p><i>c = requisições que atenderam o tempo de solução acordado</i> $c = 13383 / 13875 * 100 = 96,45\%$</p> <p><i>d = incidentes que atenderam o tempo de solução acordado</i> $d = 8954 / 9426 * 100 = 94,99\%$</p> <p>Forma de Cálculo: $\frac{a + b + c + d}{4}$</p> <p>Forma de Cálculo: $99,65 + 99,16 + 96,45 + 94,99 = 97,56\%$</p>	97,56	%

4		
<p>Indicador 08 - Índice de conformidade às diretrizes de contratações de TI</p> <p>Onde:</p> <p>1) A STI elabora plano anual de contratações de TI? 2 - Adota integralmente</p> <p>2) O plano anual de contratações é aprovado pelo Comitê Gestor de TI? 2 - Adota integralmente</p> <p>3) O plano anual de contratações é revisado e atualizado ao longo do exercício? 2 - Adota integralmente</p> <p>4) A contratação é precedida de planejamento em harmonia com os planos estratégicos? 2 - Adota integralmente</p> <p>5) No planejamento das contratações é realizada etapa de estudos técnicos preliminares? 1 - Adota integralmente</p> <p>6) No planejamento das contratações é elaborado o projeto básico ou termo de referência? 1 - Adota integralmente</p> <p>7) É explicitado nos artefatos decorrentes da planejamento das contratações a necessidade e alinhamento ao negócio do TRESA? 2 - Adota integralmente</p> <p>8) Os benefícios para o negócio do TRESA são explicitados nos artefatos decorrentes do planejamento das contratações? 2 - Adota integralmente</p> <p>Forma de Cálculo: $\frac{\text{somatório das respostas}}{16} * 100$</p> <p>Forma de Cálculo: $16 / 16 * 100 = 100\%$</p>	100	%

Índice de Conformidade de TI = $\frac{\text{Indicador 02} + \text{Indicador 03} + \text{Indicador 04}}{3}$

Índice de Conformidade de TI = $\frac{55,31 + 97,56 + 100}{3}$

Índice de Conformidade de TI = **84,29%**

2.2. Análise da Conformidade de TI

Índice de Conformidade de TI	Meta	Valor	Resultado
	75%	84,29%	Acima da Meta

O índice de conformidade de TI para o exercício de 2016 superou a meta estabelecida.

Mesmo com o bom resultado da conformidade de TI, é interessante analisar especificamente o índice de alinhamento de infraestrutura de TI que é composto, dentre outras, da: i) cobertura de garantia dos equipamentos do CPD e ii) idade dos equipamentos que compõe o parque tecnológico do TRESA. Quanto ao primeiro, a ausência de garantia eleva a probabilidade de indisponibilidade de um ou mais serviços de TI. As ações de resposta se encontram em andamento através da aquisição de servidores já planejadas e constantes do plano anual de contratações de 2017 e do plano diretor de TIC para 2018. Em relação ao segundo, a repriorização de recursos orçamentários e, conseqüentemente, o não investimento em atualização do parque tecnológico nos últimos exercícios foram fatores determinantes para o resultado. Para o ano de 2017, foram incluídos no plano de contratações a aquisição de 183 microcomputadores, dentre outros, e a revisão do limite de idade padrão de 4 para 5 anos na avaliação de conformidade. Esse aumento de um ano se justifica pois não acarreta em obsolescência e inadequação desses ativos de TI.

Cabe destacar, ainda, o bom resultado do atendimento ao acordo de nível de serviços de TI, mesmo considerando o alto número de ocorrências (23.301), além dos projetos corporativos simultâneos como, por exemplo, a biometria.