



RELATÓRIO DE DESEMPENHO E CONFORMIDADE DE TI

Relatório N.:	008	Ref.:	01/01 a 31/12/2019	Data:	10/01/2019
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	89,01	%
<i>Onde:</i> Ind01 = <u>Satisfação dos usuários internos de TI * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind01 = $99,00 / 90 * 100 = 100\%$ Ind02 = <u>Segurança e disponibilidade do datacenter * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind02 = $73,94 / 50 * 100 = 100\%$ Ind03 = <u>Disponibilidade dos serviços essenciais de TI * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind03 = $99,495 / 99,5 * 100 = 99,99\%$ Ind04 = <u>Desempenho do portfólio de soluções corporativas* 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind04 = $32 / 30 * 100 = 100\%$ Ind05 = <u>Desempenho na implantação da gestão de riscos de TIC</u> Meta do indicador no PETIC Ind05= $100 / 100 * 100 = 100\%$ Ind06 = <u>Desempenho na implantação dos serviços de segurança de TIC</u> Meta do indicador no PETIC Ind06= $0 / 100 * 100 = 0\%$ Ind07 = <u>Sistemas desenvolvidos e mantidos através da metodologia</u> Meta do indicador no PETIC Ind07= $46,7 / 60 * 100 = 77,83\%$ Ind08 = <u>Sistemas de informação alinhados ao MNI</u> Meta do indicador no PETIC Ind08= $100 / 50 * 100 = 100\%$ Ind09 = <u>Sistemas alinhados à arquitetura tecnológica de referência * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind09 = $91,8 / 52 * 100 = 100\%$ Ind10 = <u>Índice de governança de TIC</u> Meta do indicador no PETIC Ind10 = $74 / 70 * 100 = 100\%$ Ind11 = <u>Índice de aderência do PACD às necessidades de TIC * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind11 = $66,67 / 72 * 100 = 92,60\%$ Ind12 = <u>Acurácia no planejamento orçamentário de TIC * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind12 = $86,38 / 82 * 100 = 100\%$ Ind13 = <u>Acurácia no planejamento das contratações de TIC * 100</u> Meta do indicador no PETIC Ind13 = $71,16 / 82 * 100 = 86,78\%$		

Ind. PETIC = $\frac{100 + 100 + 99,99 + 100 + 100 + 0 + 77,83 + 100 + 100 + 100 + 92,60 + 100 + 86,78}{13} = 89,01\%$		
---	--	--

Índice de Desempenho de TI = **89,01%**

1.2. Análise de Desempenho de TI

Índice de Desempenho de TI	Meta	Valor	Resultado
	80%	89,01%	Acima da Meta

O índice de desempenho de TI superou a meta estabelecida para o ano de 2019 não requerendo nenhuma ação corretiva.

2. CONFORMIDADE DE TI

2.1. Indicadores

Indicador	Valor	Unidade
Indicador 02- Índice de alinhamento de infraestrutura de TI Onde: <i>a = percentual de equipamentos do CPD com garantia ou suporte</i> $a = 36 / 38 * 100 = 94,74\%$ <i>b = percentual de equipamentos com idade de até 7 anos</i> $b = 4820 / 5877 * 100 = 82,01\%$ <i>c = percentual de Zonas Eleitorais que possuem equipamentos de registro processual</i> $c = 100\%$ <i>d = percentual das macrounidades que possuem impressora multifuncional</i> $d = 100\%$ Forma de Cálculo: $\frac{(a * 3,5) + (b * 3,5) + (c * 1,5) + (d * 1,5)}{10}$ Forma de Cálculo: $\frac{((94,74 * 3,5) + (82,01 * 3,5) + (100 * 1,5) + (100 * 1,5))}{10}$ = 91,86%	91,86	%
Indicador 03 - Índice de atendimento ao acordo de nível de serviços Onde: <i>a = requisições que atenderam o tempo de resposta acordado</i> <i>b = incidentes que atenderam o tempo de resposta acordado</i> <i>c = requisições que atenderam o tempo de solução acordado</i> $c = 4990 / 5564 = 89,68\%$ <i>d = incidentes que atenderam o tempo de solução acordado</i> $d = 5446 / 5486 * 100 = 99,27\%$ Forma de Cálculo: $\frac{a + b + c + d}{2}$	94,47	%

Forma de Cálculo: $\frac{89,68 + 99,27}{2} = 94,47\%$ O tempo de resposta encontra-se englobado no tempo de solução, pois efetivamente, o importante para o usuário é a solução da sua demanda.		
Indicador 08 - Índice de conformidade às diretrizes de contratações de TI Onde: 1) A STI elabora plano anual de contratações de TI? 2 - Adota integralmente 2) O plano anual de contratações é aprovado pelo Comitê Gestor de TI? 2 - Adota integralmente 3) O plano anual de contratações é revisado e atualizado ao longo do exercício? 2 - Adota integralmente 4) A contratação é precedida de planejamento em harmonia com os planos estratégicos? 2 - Adota integralmente 5) No planejamento das contratações é realizado etapa de estudos técnicos preliminares? 2 - Adota integralmente 6) No planejamento das contratações é elaborado o projeto básico ou termo de referência? 2 - Adota integralmente 7) É explicitado nos artefatos decorrentes do planejamento das contratações a necessidade e alinhamento ao negócio do TRESC? 2 - Adota integralmente 8) Os benefícios para o negócio do TRESC são explicitados nos artefatos decorrentes do planejamento das contratações? 2 - Adota integralmente Forma de Cálculo: $\frac{\text{somatório das respostas}}{16} * 100$ Forma de Cálculo: $16 / 16 * 100 = 100\%$	100	%

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

Índice de Conformidade de TI = $\frac{91,86 + 94,47 + 100}{3}$

Índice de Conformidade de TI = **95,44%**

2.2. Análise da Conformidade de TI

Índice de Conformidade de TI	Meta	Valor	Resultado
	80%	95,44%	Acima da Meta

O índice de conformidade de TI superou a meta estabelecida para o ano de 2019 não requerendo nenhuma ação corretiva.