

O que facilitou o alcance da meta de seu indicador?

O *i29 Taxa de cumprimento das metas do PETI, do Planejamento Estratégico Institucional 2016-2021 (PEI)* não alcançou os resultados esperados conforme explicitado na próxima questão.

O que dificultou o alcance da meta de seu indicador?

Dentre os dez índices previstos no *i29 Taxa de cumprimento das metas do PETI*, a STI disponibilizou apenas os resultados relativos ao *i1-Índice de atingimento de metas de disponibilidade de serviço*, tendo em vista que, com relação aos outros indicadores, os prazos de monitoramento, previstos nas fichas dos respectivos índices, são semestrais ou anuais, não tendo, portanto, no primeiro trimestre dados concretos para apresentação de resultados.

Desta forma, o resultado global do *i29* constante no PEI 2016-2021, neste trimestre, foi de 14,29%, para a meta de 70% estabelecida para 2020, considerando apenas a medição de um indicador do PETI, tendo o restante ficado sem mensuração neste primeiro trimestre.

Dentre o resultado apresentado, a meta para o *i1-Índice de atingimento de metas de disponibilidade de serviço* superada, tendo em vista o resultado de 100% de disponibilidade, considerando a meta de 98% estabelecida para 2020.

Avalie o desempenho do Indicador em relação à meta proposta.

Entretanto, fazendo uma análise pormenorizada de desempenho do *i1-Índice de atingimento de metas de disponibilidade de serviço*, constante do PETI, temos a considerar:

Em 2019 o CGovTic concordou que os sistemas DJE, ELO, Internet e PJE, que são hospedados no TSE e mantidos por aquele Tribunal, devem ser desconsiderados do cálculo deste índice. Sendo assim, neste primeiro trimestre de 2020, o Índice de atingimento de metas de disponibilidade de serviço (*i1*), cuja meta estabelecida para 2020 é atingir 98% de disponibilidade, considerando os serviços: de Correio eletrônico, Intranet, PAD, Ponto eletrônico, SADP e Sistema de ouvidoria é de 100%, conforme demonstrado na tabela abaixo. Sendo, portanto, superior à meta estabelecida para o período.

2020		Janeiro	Fevereiro	Março
TRE/BA	Correio Eletrônico	99,99%	100,00%	99,99%
	Intranet	100,00%	99,94%	100,00%
	PAD	99,99%	99,64%	99,99%
	Ponto Eletrônico	99,97%	99,63%	99,99%

	SADP	99,96%	99,27%	99,99%
	Sistema de Ouvidoria	99,21%	99,87%	100,00%
TSE				
	DJE	98,24%	100,00%	100,00%
	ELO	100,00%	100,00%	100,00%
	Internet	100,00%	99,92%	99,99%
	PJE	100,00%	100,00%	100,00%
i1 sem sistemas TSE				
		100,00%	100,00%	100,00%
i1 com sistemas TSE				
		100,00%	100,00%	100,00%

Durante o exercício de 2019, a nova gestão da unidade de infraestrutura focou em identificar e corrigir pontos de falha da infraestrutura, à exemplo de:

1. Possuímos dois servidores DHCP, responsáveis pela entrega dos IPs para os micros dos usuários, mas somente um estava configurado corretamente;
2. Temos dois controladores de domínio, mas a rede sem fio só autenticava por um deles;
3. Apesar dos equipamentos estarem distribuídos entre CDC e SDR o gateway da rede continua sendo no rack da SEINFRA, ou seja, se ele falhar, a redundância não funciona. A SEINFRA está atuando com vistas a regularizar essa situação.

Além disso, identificou-se erros na configuração do monitoramento da disponibilidade que estavam impedindo um reflexo real da indisponibilidade dos sistemas. Após a correção dessas inconsistências, as indisponibilidades começaram a ser exibidas e as suas causas efetivamente atacadas, o que começou a ter impacto nos resultados.

O Sistema de Ouvidoria sempre apresentou falhas e a necessidade diária de reinicialização. Essa ação se dava às 7h da manhã, o que impactava na sua disponibilidade, visto que a faixa de horário do monitoramento inicia exatamente nesse horário. Houve mudança no agendamento da reinicialização, mantendo a sua disponibilidade nos horários de uso e monitoramento. De qualquer forma, o novo Sistema de Ouvidoria já está em fase de implantação, o que irá suprimir essa necessidade de reinicialização.

Por fim, a recente substituição da infraestrutura de equipamentos servidores, que vinham apresentado problemas técnicos constantemente, certamente teve impacto positivo no atingimento da meta.

Mesmo que consideremos a forma originalmente definida para o indicador, observando também os sistemas hospedados no TSE, conforme tabela acima, o i1 também alcançou o resultado de **100%**, sendo, portanto, superior à meta estabelecida para o período. Por se tratar de serviços hospedados no TSE, não temos ingerência sobre os mesmos. Portanto, caso a meta não seja atingida em qualquer momento, não há ações a serem tomadas

O que você acha que pode ser realizado para alavancar o resultado do seu indicador no próximo exercício?

Alterar a descrição do campo “Para que medir” excluindo da medição os sistemas DJE, ELO, Internet e PJE, tendo em vista que apenas os sistemas/serviços hospedados na infraestrutura do TRE/BA e, portanto, sob nossa responsabilidade e controle, deverão ser considerados no cálculo do índice.