



ANEXO PLANILHA GEPLANES 4º TRIM. 2018 – I29 STI

INFORMAÇÃO

Indicadores

II. Índice de atingimento de metas de disponibilidade de serviço

Valor: 81,7%

META: 90%

Justificativa:

São dez os serviços considerados no II: Correio eletrônico, DJE, ELO, Internet, Intranet, PAD, PJE, Ponto eletrônico, SADP e Sistema de ouvidoria.

Entretanto, ainda está sendo avaliada uma forma de monitorar o ELO, por necessitar de tratativas junto ao TSE.

Sendo assim, foram nove os serviços monitorados pela ferramenta Zabbix a partir de outubro de 2018, quando foi possível configurar uma versão operacional da ferramenta.

Para esses nove serviços, foi adotada na ferramenta o valor de 99.73 como Nível de Serviço esperado. Esse valor foi usado com base em termos de contratos de comunicação celebrados pelo Tribunal. Entretanto, devido ao pouco tempo de utilização da ferramenta, **não foram configuradas todas as situações em que o não funcionamento do serviço não é contabilizado como indisponibilidade**, tais como fins de semana e manutenções programadas, nem previstas faixas de tolerância. Além disso, foi considerado o mesmo valor esperado para todos os serviços, o que não reflete necessariamente sua demanda efetiva. Note-se que, os custos para manutenção da disponibilidade dos serviços são proporcionais aos níveis de serviço acordados, o que evidencia a necessidade de revisão dos valores definidos para o Acordo de Nível de Serviço (ANS), considerando as necessidades específicas de cada serviço.

Devido a esses fatores, optou-se então por aplicar o fator de tolerância de 1% ao valor de ANS desejado, que passou de 99.73 a 98.73.

Dessa forma, os valores obtidos para o indicador foram os seguintes:

Outubro: 89%

Novembro: 78%

Dezembro: 78%

A média calculada dos 03 meses ficou então 81,7%.



Apesar de o valor do i1 calculado ser inferior à meta de 90% em 2018, observa-se, pelos valores mensais medidos, que a maioria dos serviços que não atingiram o ANS desejado ficou bem próxima de atingi-lo. Além disso, optou-se por adotar um fator de tolerância baixo. Também a forma de cálculo do indicador considera apenas a quantidade de sistemas que atingiram a meta de disponibilidade, sem levar em conta o desvio dos valores medidos em relação ao desejado. Desse modo, serviços com baixa disponibilidade são equiparados a servidos com índice de disponibilidade bem próximo ao desejado. Por esse motivo, pretende-se avaliar futuramente a propriedade de ajustar o cálculo desse indicador para considerar essas particularidades.

Com o aprimoramento do uso da ferramenta de monitoramento e revisão dos valores definidos de ANS para melhor considerar as necessidades específicas de cada serviço, bem como da forma de cálculo do indicador, será possível obter dados mais apurados em relação à disponibilidade dos serviços críticos e essenciais ao bom andamento das atividades das unidades do TRE-BA.

Vale observar que a indisponibilidade de alguns serviços no mês de dezembro se deveu a especificidades na troca do equipamento firewall da rede de dados, o que não voltará a ocorrer em futuro próximo.

Ressalte-se, ainda, que as ações de atualização da infraestrutura e implementação de redundância de equipamentos, empreendidas em 2018, visam contribuir para que o tempo de indisponibilidade dos serviços seja cada vez mais reduzido, evitando prejuízos e atrasos às atividades desempenhadas pelas diversas unidades deste Tribunal.

I2. Índice de aderência e execução orçamentária dos gastos em TI

Valor: 71,47%

META: 78%

Justificativa:

Para se chegar ao valor mensurado, foram considerados:

- Orçamento total disponibilizado = empenhado
 - orçamento executado = pago
 - total de itens solicitados = todos os contratos efetuados em 2018
 - total de itens adquiridos com aderência = todos os itens pagos
- * valores extraídos da informação prestada pela SOF/COORC em janeiro/2019

I3. Índice de tratamento de risco às estratégias

92,31 %

META: 80%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

COSINF:

Valor: 100%

Justificativa: Em Oficina realizada pela COPEG em 2018, foi solicitado que, dentre os riscos identificados, fosse mapeado apenas um, com identificação de plano de resposta aprovado. O cálculo para o I3 foi realizado com base apenas nesse risco mapeado.

COSUP:

13 riscos identificados e 11 com plano de respostas aprovado, os dois sem aprovação foram os riscos médios externos, sendo assim temos:

$ITRE = \frac{QRICPR}{QRIX100} = 84,62\%$

Os cálculos foram realizados tomando por base processos de trabalho pontuais, não tendo ciência, este signatário, da existência de mapeamento comprovando seus possíveis riscos às estratégias.

I4. Nível de satisfação com os serviços de TIC

Valor: 61,53%

META: 60%

Justificativa:

Foi realizada uma pesquisa pela COSUP.

Pesquisa realizada entre 29/11 e 06/12/2018.

Total de respondentes: 345 (38,6% de 893 servidores efetivos). O período da pesquisa foi prorrogado 2 vezes, entretanto o objetivo de 40% não foi atingido.

Resultado: 61,53% das respostas com conceito bom ou muito bom.

I5. Quantidade de padrões tecnológicos implementados

Valor: 11

META: 11

Justificativa:

Foram publicadas Portarias com os Processos de padrões tecnológicos referentes ao Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Nível de Serviços, Disponibilidade, Capacidade, Continuidade de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, Gestão de Ativos de TI, Gerenciamento de Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Incidentes no âmbito da Secretaria de TI, Processos de desenvolvimento, sustentação e gerenciamento, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Processo de Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configurações e Ativos de Serviços, dentre outras...

Publicadas no Portal da Transparência/Governança e Gestão/Governança e Gestão de TIC.

I6. Índice de Governança de TI

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 05/02/2019 15:53:55

Por: ANTÔNIO MARCOS FERREIRA PINA

TRE



Valor: 0,76%

META: 0,71

Justificativa: valor referente ao resultado divulgado no Questionário IGovTIC, do CNJ.

I7. Índice de aderência ao MNI

VALOR: 100%

META: 80%

Justificativa:

Considerando o PJE e o SADP como sistemas judiciais, apenas o PJE foi implantado em 2017. O valor calculado do i7 seria então $1/1 * 100 = 100\%$, tanto para 2017 quanto para 2018.

I8. Índice de aderência ao plano de contratações de TIC

Valor: 30%

META: 70%

Justificativa: Foi realizada uma consulta, junto aos Coordenadores, com base no Primeiro Plano de Contratações e o que efetivamente foi contratado. Motivos diversos impossibilitaram uma maior aderência.

I9. Índice de serviços de TI implementados com requisitos de segurança da informação estabelecidos

VALOR: NÃO MENSURADO

Justificativa: Não houve ciência, deste signatário, de qualquer documento estabelecendo os requisitos de segurança ou dos respectivos serviços que demandam sua observância, inviabilizando a mensuração.

I10. índice de execução do Plano anual de capacitação de pessoal de TIC

Valor: 53%

META: 65%

Justificativa: Calculado com base no PAC, lista de treinamentos executados e servidores treinados.

Observação: Foram realizados 03 cursos não previstos no PAC 2018 (não computados no indicador i10)



50%

META: 89%

CAUSAS E IMPEDIMENTOS/DESAFIOS E AÇÕES

Cumpre, de pronto, destacar que este documento não foi elaborado pelos gestores que atuavam na Unidade à época dos fatos, ora sob análise, conquanto também constem dados extraídos de arquivos à época produzidos, o que, por si só, já indica o grau de dificuldade enfrentada, maximizado, em especial, por preponderar a ausência de documentação sobre os dados necessários para avaliar, de forma efetiva, o desempenho da Unidade.

Passemos à matéria principal do tópico.

Em **26/08/2016** foi instituído o **Planejamento Estratégico de TI (PETI)**, pela Portaria da Presidência nº 592/2016, estabelecendo as estratégias de Tecnologia da Informação, em harmonia com o PEI e com a Estratégia Nacional de TIC do Judiciário (Resolução CNJ nº 211/2015).

Após, datado de **28/06/2018**, sobreveio o **Caderno de Indicadores e Metas de Medição do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC)**, com a publicação da Resolução Administrativa/TRE/BA nº 21/2018, de 28.06.2018.

No mesmo ano, 2018, foram realizadas reuniões de Análise da Estratégia, nas quais **todas as informações sobre indicadores do PETI foram submetidas à apreciação do Conselho de Governança.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Entretanto, depreende-se remanescer a **ausência de mecanismos efetivos de controle nesta Secretaria, o que inviabiliza avaliar o seu real desempenho**, e, via de consequência, **um melhor planejamento do seu aperfeiçoamento**.

Neste cenário, a atual gestão deu início ao mapeamento do seu funcionamento, preponderando duas premissas basilares:

1. O **Planejamento** tem que ser **aperfeiçoado de forma contínua** – o que só pode ser efetivado por intermédio da **análise regular de indicadores eficazes**;
2. Necessária a criação de **mecanismo** para que a **gestão acompanhe o desempenho da TI**.

Salienta-se que o processo de medição dos indicadores, recentemente inaugurado, denotou, *a priori*, que alguns **não teriam o condão de assegurar o atingimento do objetivo estratégico** correspondente, **ou mesmo de aferir, de forma efetiva, o grau de maturação para tal**.

Assim, cumpre **envidar esforços para que o processo revisional do planejamento estratégico de TIC seja devidamente finalizado**, em especial no que tange à identificação/tratamento/gestão de riscos, controle interno da Unidade de Tecnologia da Informação (aperfeiçoamento de governança e gestão), releitura dos indicadores, com ênfase no gerenciamento dos diversos processos da Secretaria.

Salvador, 5 de fevereiro de 2019.

MARCOS PINA

Secretário de Tecnologia da Informação