

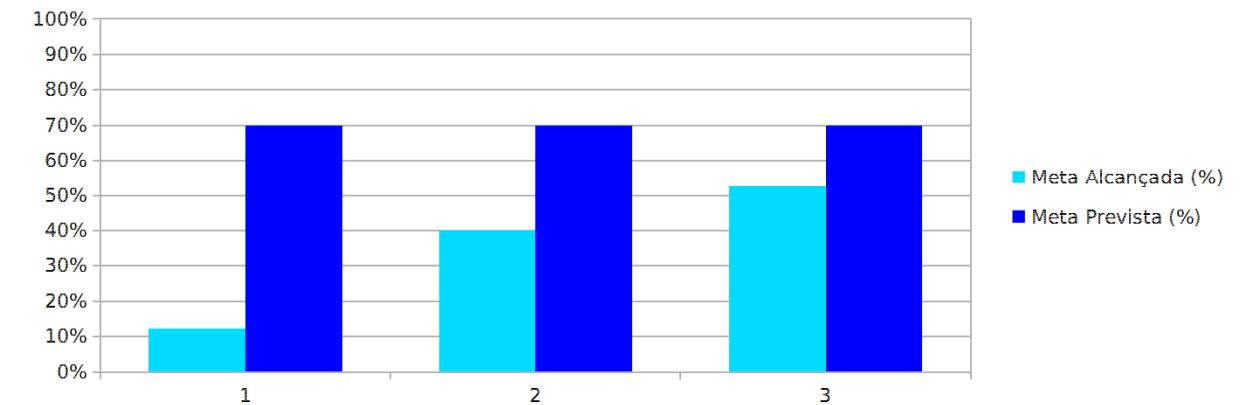
INDICADORES DO PETIC - MEDIÇÃO DE DESEMPENHO - ANO 2019

INDICADOR 1: CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA STIC			
Objetivo Estratégico 1	APERFEIÇOAR AS COMPETÊNCIAS GERENCIAIS E TÉCNICAS		
Tipos	Efetividade	Polaridade	Quanto maior
O que mede	A proporção dos servidores de TIC capacitados.		
Para que medir	Acompanhar a realização das ações de capacitação patrocinadas pelo TRE/RN, voltadas aos servidores da STIC		
Quem mede	GAPSTIC		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual .		
Como medir	<p>Fórmula: $ICapSTIC = (Qtd_Cap_Serv / Qtd_Total_Serv) \times 100$ onde,</p> <p>ICapSTIC = Índice de Capacitação de servidores de TIC.</p> <p>Qtd_Cap_Serv = Quantidade de servidores que participaram de no mínimo 40 horas de capacitação, enquanto lotados na STIC.</p> <p>Quantidade total de servidores que efetivamente permaneceram lotados na STIC, durante todo o período de referência.</p>		
Onde medir	Informações subsidiadas pela SFA/CODES/SGP		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	50%	70%	75%
Mínimo Aceitável	45%	65%	70%

Acompanhamento dos resultados						
Indicador 1 - CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA STIC					Ano: 2019	
Período	Variáveis		Meta	Resultados		
	Qtd_Cap_Serv = Quantidade de servidores que participaram de no mínimo 40 horas de capacitação	Qtd_Total_Serv = Quantidade total de servidores lotados na STIC		Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
Acompanhamento 1º Semestre	5	41	70%	12%	17,4%	
Acompanhamento 2º Semestre	16	40	70%	40%	57,1%	
Medição Anual	21	40	70%	53%	75,0%	

OBSERVAÇÃO:

Indicador 1 - Capacitação dos servidores da STIC

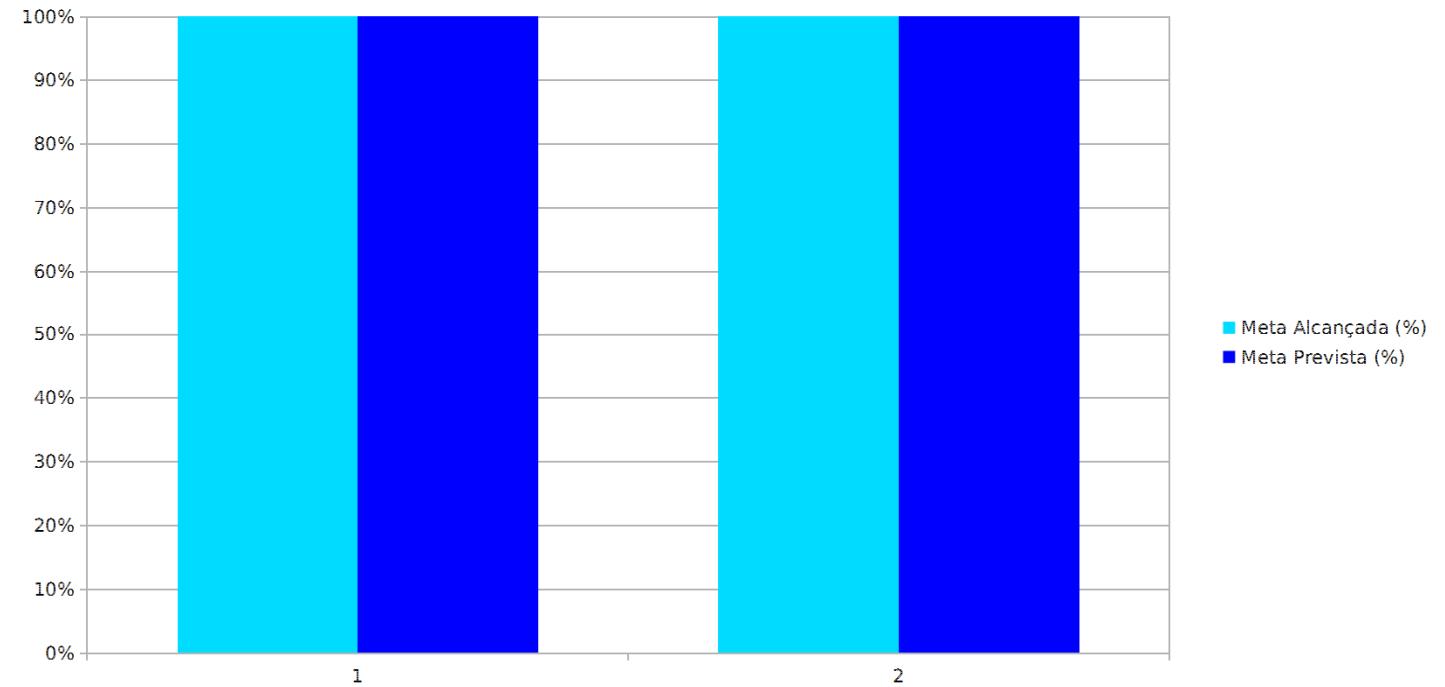


INDICADOR 2: DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC			
Objetivo Estratégico 2	PROVER SOLUÇÕES EFETIVAS DE TIC		
Tipos	execução	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	A disponibilidade dos serviços de Infraestrutura prestados pela Secretaria de TIC.		
Para que medir	Garantir a efetividade e continuidade de serviços relevantes de TIC		
Quem mede	SEÇÃO DE REDES E INFRAESTRUTURA (SRI)		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.		
Como medir	<p>Fórmula: IDisp_Serv_Infra = (Disp_Wmail + Disp_Wifi + Disp_NRede + Disp_Backup)/4, onde:</p> <p>Disp_Wmail = Índice de disponibilidade do serviço de Webmail (sistema utilizado para comunicação através de e-mail). * Método de avaliação: - autenticação no webmail disponível; - serviços de pop3, pop3s, imap, imaps, smtp e smtps disponíveis; * Período de medição: 24x7 (24 horas x 7 dias por semana), exceto o período de manutenção (atualmente, o backup semanal contempla o período de 21h do sábado até 10h30min da manhã do domingo).</p> <p>Disp_Wifi = Índice de disponibilidade da infraestrutura de redes sem fios (serviço para acesso a internet através de dispositivos móveis nos prédios sede, fórum da Capital e COJE). * Método de avaliação: - disponibilidade, na rede, da controladora do serviço de Wi-Fi; * Período de medição: 24x7 (24 horas x 7 dias por semana)</p> <p>Disp_NRede = Índice de disponibilidade do núcleo de rede do datacenter da Secretaria do TRE-RN, responsável pela interligação da JERN as unidades internas e externas. * Método de avaliação: - disponibilidade, na rede, do switch de core SWC-SEC04K-001; * Período de medição: 24x7</p> <p>Disp_Backup = Índice de disponibilidade da área de backup (serviço de rede responsável pela área compartilhada de arquivos das unidades e usuários). * Método de avaliação: - serviço de compartilhamento (smb) disponível no storage; * Período de medição: 24x7</p>		
Onde medir	Sistema de monitoramento Zabbix		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	97%	98%	99%
Mínimo Aceitável	95%	96%	97%

Acompanhamento dos resultados							
INDICADOR 2: DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC						Ano: 2019	
Período	Variáveis				Meta	Resultados	
	DWe = Índice de disponibilidade do serviço de Webmail (%)	DWi = Índice de disponibilidade da infraestrutura de redes sem fios (%)	DNR = Índice de disponibilidade do núcleo de rede do datacenter da Secretaria (%)	DAB = Índice de disponibilidade da área de backup (%)	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
Acompanhamento 1º semestre	99,64	99,99	99,99	100	98	99,91	1,02
Acompanhamento 2º semestre	99,64	99,99	99,95	100	98	99,90	1,02
Medição Anual	99,64	99,99	99,97	100	98	99,90	1,02

OBSERVAÇÃO:

Indicador 2 - Disponibilidade de serviços de infraestrutura de TIC

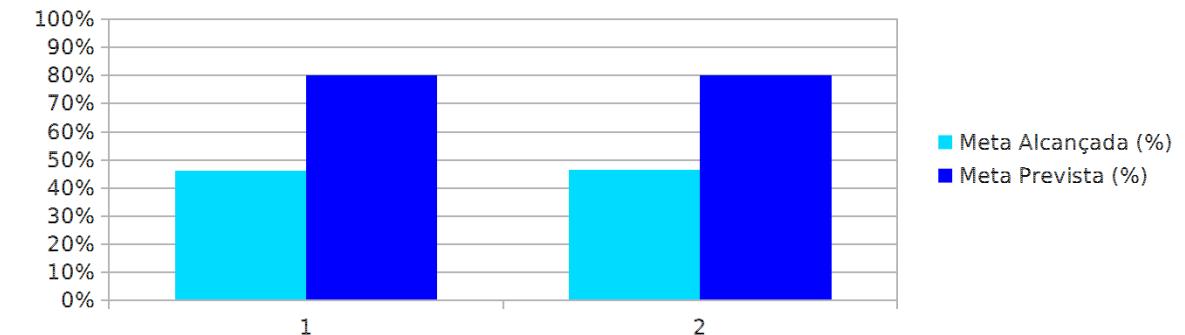


INDICADOR 3: DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS			
Objetivo Estratégico 2	PROVER SOLUÇÕES EFETIVAS DE TIC		
Tipo	Eficiência e eficácia	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O percentual direto de sistemas devidamente documentados		
Para que medir	Fazer a gestão da documentação dos sistemas, mantendo atualizada a documentação técnica de cada sistema e disponibilizando manuais e orientações claras e objetivas para os usuários.		
Quem mede	Coordenadoria de Sistemas		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.		
Como medir	<p>Fórmula: IDoc_Sist = ($\frac{\text{Sist_Doc}}{\text{Sist}}$ / 100) x 100 onde:</p> <p>IDoc_Sist = Índice de documentação de sistemas desenvolvidos no TRE/RN</p> <p>Sist_Doc = Quantitativo de sistemas desenvolvidos pela equipe técnica da Coordenadoria de Sistemas do TRE/RN com documentação.</p> <p>Sist = Quantitativo total de sistemas desenvolvidos, em produção (utilização), pela equipe técnica da Coordenadoria de Sistemas do TRE/RN.</p> <p>80</p>		
Onde medir	Coordenadoria de Sistemas		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	50%	80%	100%
Mínimo Aceitável	45%	75%	95%

Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 3: DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS				Ano: 2019	
Período	Variáveis	Meta	Resultados		
Período	SISTEMASdocumentados = Quant.de sistemas com documentação	SISTEMAS = Quant. total de sistemas desenvolvidos pela CS	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
Acompanhamento 1º semestre	25	54	80%	46%	57,87%
Medição Anual	26	56	80%	46%	58,04%

OBSERVAÇÃO:

Indicador 3 - Documentação de sistema desenvolvidos

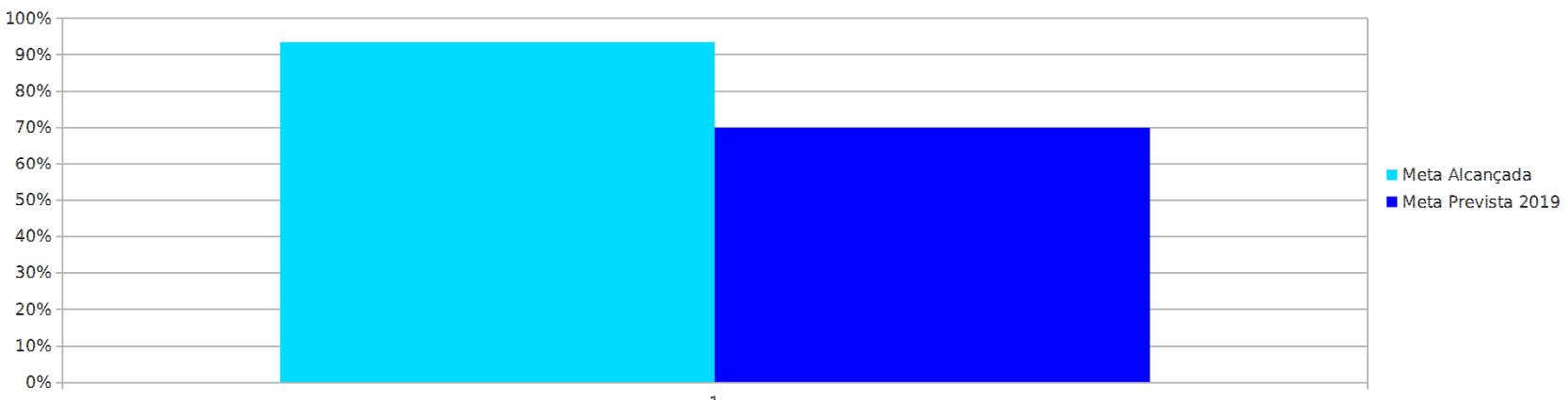


INDICADOR 4: MODELAGEM DE PROCESSOS DE TIC			
APRIMORAR A GESTÃO DE TIC			
Objetivo Estratégico 3	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC		
Tipos	Execução	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O quantitativo dos principais processos de trabalho dos níveis estratégico, tático e operacional da área de TIC modelados.		
Para que medir	Garantir o aprimoramento da área de TIC, por meio da padronização e melhoria de seus processos de trabalho.		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual		
Como medir	<p>Fórmula: $IMod_Proc_TIC = [(Proc_Estrateg + Proc_Tat + Proc_Oper) / Proc_Catal\circ go] \times 100$, onde:</p> <p>$IMod_Proc_TIC$ = Índice de Modelagem de Processos de Trabalho de TIC</p> <p>$Proc_Estrateg$ = Quantitativo de processos de trabalho do nível estratégico da área de TIC modelados</p> <p>$Proc_Tat$ = Quantitativo de processos de trabalho do nível tático da área de TIC modelados</p> <p>$Proc_Oper$ = Quantitativo de processos de trabalho do nível operacional da área de TIC modelados</p> <p>$Proc_Catal\circ go$ = Quantitativo de processos de trabalho no catálogo de processos da área de TIC, revisado em janeiro do ano de aferição.</p>		
Onde medir	Catálogo de Processos de Trabalho de TIC		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	50%	70%	85%
Mínimo Aceitável	45%	65%	80%

Acompanhamento dos resultados							
INDICADOR 4: MODELAGEM DE PROCESSOS DE TIC							Ano: 2019
Período	Variáveis					Meta	Resultados
	QmodPEst = Quant. de processos de trabalho do nível estratégico da área de TIC modelados	QmodPTát = Quant. de processos de trabalho do nível tático da área de TIC modelados	QmodPOp = Quant. de processos de trabalho do nível operacional da área de TIC modelados	Total de processos de trabalho da área de TIC modelados	QTotProc = Quant. de processos de trabalho no catálogo de processos da área de TIC *	Meta Prevista 2019	Meta Alcançada Alcance da Meta (%)
Acompanhamento 1º Semestre*	1	6	30	37	61	70%	61% 86,7%
Acompanhamento 2º Semestre**	0	0	20	20	61	70%	- -
Medição Anual	1	6	50	57	61	70%	93% 133,5%

OBSERVAÇÃO: *Quantidade de processos modelados no 1º semestre é o total de processos modelados em anos anteriores + processos modelados no 1º semestre 2019
** Quantidade de processos modelados no 2º semestre 2019

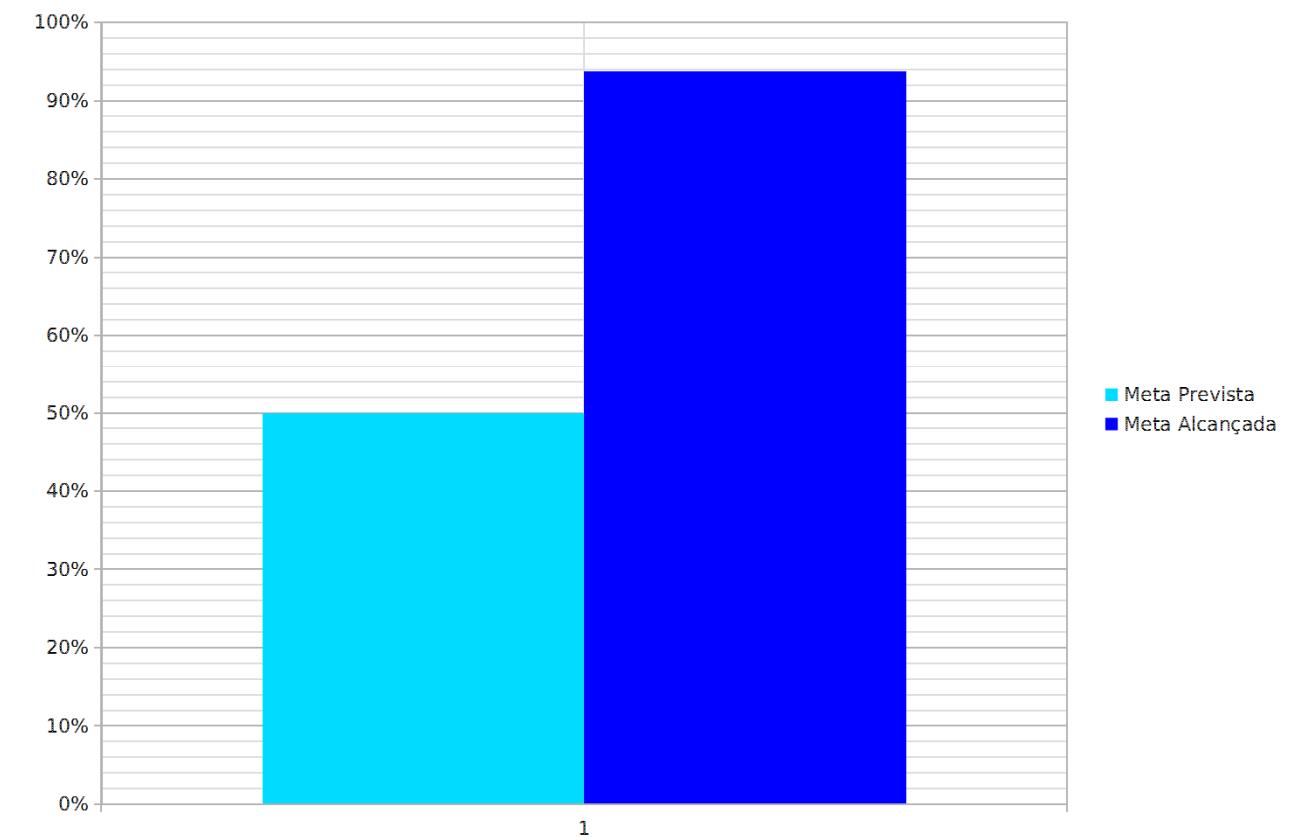
Indicador 4 - Modelagem de processos de TIC



INDICADOR 5: CRESCIMENTO EM GESTÃO DE TIC			
Objetivo Estratégico 3	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC		
Tipo	Excelência	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	A evolução dos mecanismos de gestão de tecnologia da informação e comunicação (TIC), com base nas recomendações dos órgãos de controle externo.		
Para que medir	Garantir que a gestão da área de TIC seja paulatinamente aprimorada, aderindo às boas práticas preconizadas pelo guia internacional ITIL.		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Anualmente (Dezembro)		
Como medir	<p>Fórmula: $I\text{mplant_Boa_Prat} = (S \text{ Grau_Atend_Boa_Prat} / \text{Pont_Max}) \times 100$, onde:</p> <p>$I\text{mplant_Boa_Prat}$ = Índice de implantação de Boas Práticas da ITIL</p> <p>$\text{Grau_Atend_Boa_Prat}$ = Grau de Atendimento a implantação da Boa Prática</p> <p>Pont_Máx = Pontuação máxima a ser obtida quando todas as boas práticas tem grau de atendimento 100%.</p> <p>OBS1: A medição se dará pelo preenchimento de tabela anexa - elaborada a partir de boas práticas do catálogo ITIL e relacionadas no questionário de governança de TIC do CNJ. Deverá ser preenchida de acordo com o grau de atendimento a cada uma das boas práticas conforme orientações a seguir:</p> <p>Para a etapa de instituição formal do processo, devem ser considerados os seguintes níveis de adoção:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0% - Não adota / Não iniciou 50% - Iniciou plano para adotar / Modelagem em andamento 100% - Adota integralmente / Modelagem do processo formalmente instituída <p>Para a etapa de execução do processo de acordo com seu ato constitutivo, devem ser considerados os seguintes níveis de adoção:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0% - Não adota / Processo apenas do plano formal ou inexistente 25% - Iniciou providências para adotar o processo 50% - Adota parcialmente 75% - Adota em grande parte 100% - Adota integralmente <p>Para o cálculo, deverá somar-se a pontuação obtida no grau de atendimento de cada quesito e verificar-se o atendimento em comparação a pontuação máxima possível (soma de todos os requisitos com nota 100).</p> <p>Observação: Necessidade de identificação dos itens relativos a gestão de TIC e criação de catálogo como referência (*), limitados a 20 boas práticas, sob a responsabilidade do CETIC.</p>		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	25%	50%	75%
Mínimo Aceitável	20%	45%	70%

Acompanhamento dos resultados				
INDICADOR 5: CRESCIMENTO EM GESTÃO DE TIC				Ano: 2019
Período	Variáveis	Meta	Resultados	
Anual	$\text{GrauAtendBPrat} = \text{Grau de Atendimento à implantação da Boa Prática.}$ $\text{PontMáx} = \text{Pontuação máxima a ser obtida quando todas as boas práticas tem grau de atendimento 100%}.$	Meta Prevista	Meta Alcançada	Alcance da Meta (%)
OBSERVAÇÃO:				

Indicador 5 - Crescimento em Gestão de TIC

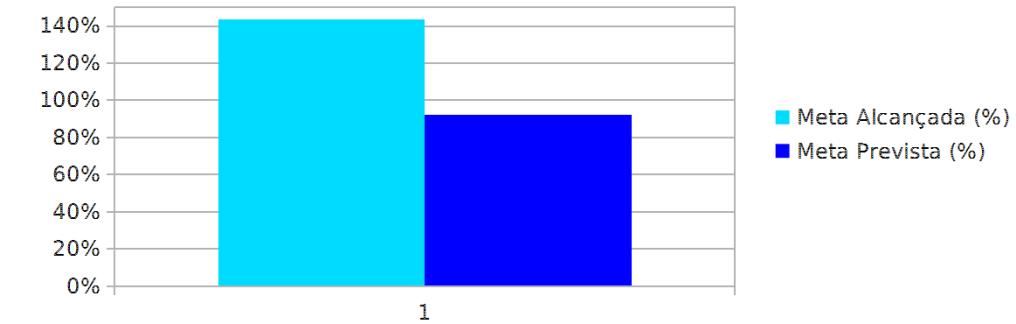


INDICADOR 6: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC			
Objetivo Estratégico 3	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC		
Tipos	Eficiência	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	A execução orçamentária de TIC.		
Para que medir	Garantir que as contratações de bens e/ou serviços de TIC sejam efetivadas dentro da disponibilidade orçamentária do Tribunal (vinculado ao Indicador Nacional 3 da ENTIC – JUD).		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Acompanhamento trimestral, com medição anual .		
Como medir	<p>Fórmula: IExec_Orcam = (Orcam_Exec / Orcam_Dispo) x 100, onde:</p> <p>IExec_Orcam = Índice de Execução Orçamentária de TIC</p> <p>Orcam_Exec = Orçamento de TIC Executado em conformidade com o Plano de Contratações de TIC no período-base</p> <p>Orcam_Dispo = Orçamento de TIC Disponibilizado para o ano-base</p> <p>Observação: Deve ser considerado o orçamento aprovado para a área de TIC e a versão do Plano de Contratações de TIC após a aprovação do orçamento.</p>		
Onde medir	Plano de Contratações de TIC e relatório de execução orçamentária de TIC, este fornecido pela SPOF/COF/SAO.		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	90%	92%	95%
Mínimo Aceitável	85%	87%	90%

Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 6: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC					Ano: 2019
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	OE - Orçamento de TIC Executado em conformidade com o Plano de Contratações de TIC no período base	OD - Orçamento de TIC Disponibilizado para o ano-base	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
1º Trimestre	337.658,66	3.408.904,00	92%	10%	11%
2º Trimestre	947.359,80	3.408.904,00	92%	28%	30%
3º Trimestre	1.702.904,78	3.408.904,00	92%	50%	54%
4º Trimestre	4.885.419,72	3.408.904,00	92%	143%	156%
Anual	4.885.419,72	3.408.904,00	92%	143%	156%

OBSERVAÇÃO.

Indicador 6 - Execução Orçamentária De TIC

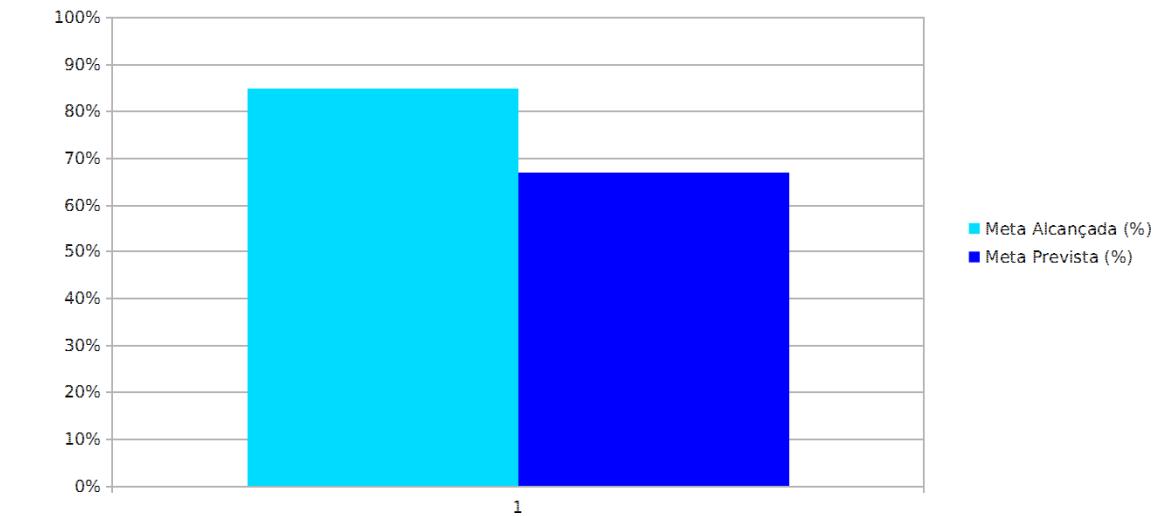


INDICADOR 7: ADERÊNCIA À ENTIC – JUD			
Objetivo Estratégico 4	Promover a Adoção de Padrões Tecnológicos, a Interoperabilidade e a Integração dos Sistemas		
Tipo	Conformidade	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O índice de requisitos impostos pela ENTIC – JUD (Resolução CNJ nº 211/2015), relacionados à Infraestrutura, aos Serviços e aos Sistemas de TIC, atendidos (vinculado ao Indicador Nacional 2 da ENTIC – JUD).		
Para que medir	Garantir a infraestrutura, os serviços e os sistemas de TIC apropriados às atividades judiciais, eleitorais e administrativas.		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Anualmente (Dezembro)		
Como medir	<p>Fórmula: IAder_ENTICJUD = [S(Grau_Atend_Req x Peso) / Pont_Max (3600)] x 100, onde:</p> <p>IAder_ENTICJUD = Índice de Aderência a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário</p> <p>Grau_Atend_Req = Grau de Atendimento ao Requisito (0, 25, 50, 75 ou 100)</p> <p>Peso = Grau de importância dado ao requisito (Pesos 1 ou 3)</p> <p>Observação 1: A medição se dará pelo preenchimento de tabela anexa, elaborada a partir da Resolução CNJ 211/2015, de acordo com o grau de atendimento a cada um dos requisitos da norma que tratam sobre Infraestrutura, Serviços e Sistemas de TIC.</p> <p>Para cada requisito deverá ser avaliado o grau de atendimento, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 – Para quando o TRE/RN não atender em nada a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 25 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 25% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 50 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 50% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 75 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 75% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 100 – Para quando o TRE/RN atender totalmente, ou seja, 100% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão. <p>Os quesitos foram analisados e definidos conforme seu grau de importância, recebendo peso 3 (três) ou 1 (um) – ver na tabela.</p> <p>Para o cálculo, deverá ser multiplicado o grau de atendimento do quesito (0, 25, 50, 75 ou 100) pelo seu respectivo peso. Ao final, soma-se a pontuação obtida e verifica-se o atendimento em comparação a pontuação máxima (quando todos os requisitos recebem nota 100, multiplicados pelos seus respectivos pesos).</p> <p>Observação 2: Os quesitos em que a STIC considerar que não se aplicam a instituição, não entram no cálculo.</p>		
Onde medir	Tabela com Catálogo de Requisitos da ENTIC - JUD		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	67%	70%	75%
Mínimo Aceitável	62%	65%	70%

Acompanhamento dos resultados				
INDICADOR 7: ADERÊNCIA À ENTIC – JUD				Ano: 2019
Período	Variáveis		Meta	Resultados
	Valor obtido (GrauAtendReq * Peso)	PontMáx = Pontuação máxima a ser obtida quando todos os requisitos tem grau de atendimento 100%, multiplicados pelos seus respectivos pesos.	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)
Anual	2975	3500	67%	85%
				127%

67

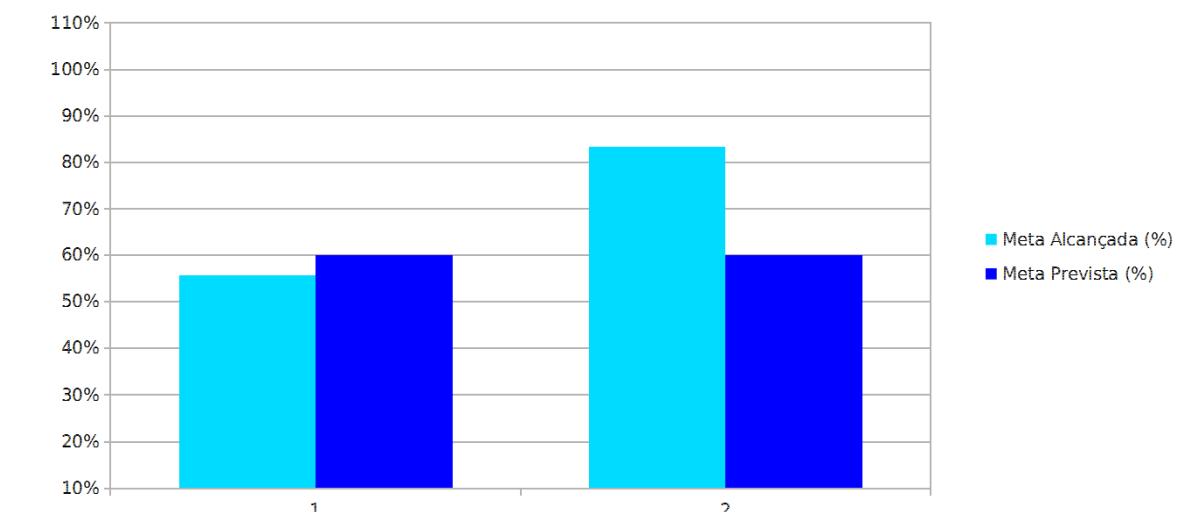
Indicador 7 - Aderência à ENTIC - JUD



INDICADOR 8: ADERÊNCIA À POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA JE (PSI)						
Objetivo Estratégico 5	APERFEIÇOAR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO					
Tipos	Conformidade	Polaridade	Quanto maior melhor			
O que mede	O percentual de implantação dos itens mensuráveis contidos na Política de Segurança da Informação (PSI), no âmbito da Justiça Eleitoral (Resolução TSE n.º 23.501/2016), nos itens de exclusiva atuação da STIC.					
Para que medir	Avaliar a aderência aos requisitos previstos pela PSI do TSE, no que compete à STIC, objetivando assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação gerada ou recebida pela instituição.					
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)					
Quando medir	Acompanhamento semestral, com medição anual.					
Como medir	<p>Fórmula: $I\text{Ader_Pol_Seg_Inf} = (S \text{ Grau_Atend_Req} / \text{Pont_Máx}) \times 100$, onde:</p> <p>$I\text{Ader_Pol_Seg_Inf}$ = Índice de Aderência à Política de Segurança da Informação do TSE</p> <p>Grau_Atend_Req = Grau de Atendimento ao Requisito (0, 25, 50, 75 ou 100)</p> <p>Pont_Máx = Pontuação máxima a ser obtida quando todos os requisitos tem grau de atendimento 100%</p> <p>Observação: A medição se dará pelo preenchimento de tabela anexa, elaborada a partir da Resolução TSE N.º 23.501/2016, de acordo com o grau de atendimento a cada um dos requisitos da norma que são de responsabilidade da STIC, quanto à Segurança da Informação no TRE/RN.</p> <p>Para cada requisito deverá ser avaliado o grau de atendimento, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 – Para quando o TRE/RN não atender em nada a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 25 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 25% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 50 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 50% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 75 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 75% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão; 100- Para quando o TRE/RN atender totalmente, ou seja, 100% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão. <p>Para o cálculo, deverá somar-se a pontuação obtida no grau de atendimento de cada quesito e verifica-se o atendimento em comparação à pontuação máxima possível (quando todos os requisitos recebem nota 100).</p>					
Onde medir	Tabela com catálogo de Requisitos da PSI - TSE					
Meta Planejada	2018	2019	2020			
	50%	60%	70%			
Mínimo Aceitável	45%	55%	65%			

Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 8: ADERÊNCIA À POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA JE (PSI)				Ano: 2019	
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	GrauAtendReq	PontMáx	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
Acompanhamento 1º Semestre	500	900	60%	56%	93%
Medição Anual	750	900	60%	83%	138,89%

Indicador 8 - Aderência à política de segurança da informação no âmbito da JE (PSI)

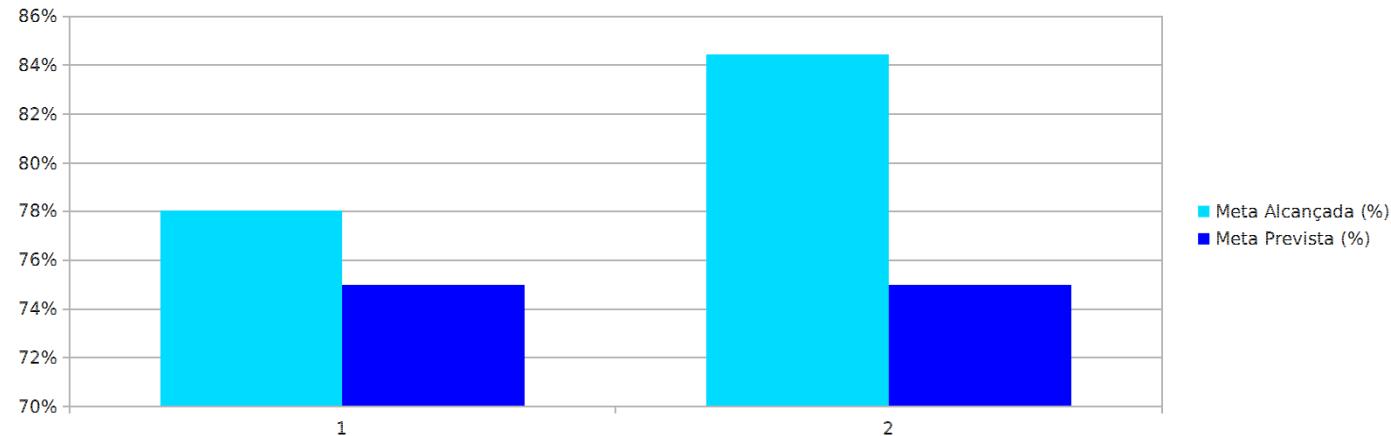


INDICADOR 9: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS DE TIC (PESQUISA DE 3 ATÉ 21.02)			
Objetivo Estratégico 6	PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC		
Tipo	Excelência	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O nível de satisfação dos usuários internos com os produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC oferecidos.		
Para que medir	Conhecer a percepção dos usuários internos quanto à qualidade dos produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC oferecidos, objetivando aperfeiçoar a atuação da STIC (vinculado ao Indicador Nacional 9 da ENTIC – JUD).		
Quem mede	Comitê Executivo de TIC (CETIC)		
Quando medir	Semestralmente (Junho e Dezembro)		
Como medir	<p>Fórmula: ISatisf_TIC = (S Not_Satisf_ZE + S Not_Satisf_SEC) / Pont_Máx x 100 , onde:</p> <p>ISatisf_TIC = Índice de Satisfação dos Usuários Internos de TIC</p> <p>Not_Satisf_ZE = Pontuações válidas na pesquisa de satisfação com as ZONAS, no período-base.</p> <p>Not_Satisf_SEC = Pontuações válidas na pesquisa de satisfação com a SECRETARIA, no período-base.</p> <p>PontMáx = Pontuação máxima a ser alcançada, obtida através da multiplicação da quantidade de questões válidas pela pontuação máxima possível (5).</p> <p>OBS: Serão consideradas válidas todas as questões que receberem pontuação de 01 a 05, desconsiderando-se, para cálculo da pontuação máxima, as questões que receberem como resposta "não se aplica".</p>		
Onde medir	Pesquisa de satisfação na intranet sobre produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC		
Meta Planejada (média aritmética dos resultados semestrais)	2018	2019	2020
	70%	75%	80%
Mínimo Aceitável	65%	70%	75%

Acompanhamento dos resultados						
INDICADOR 9: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS DE TIC						Ano: 2019
Período	Variáveis				Meta	Resultados
	Not_Sat_ZE = Pontuações válidas na pesquisa de satisfação com as ZONAS, no período-base.	Not_Sat_SEC = Pontuações válidas na pesquisa de satisfação com a SECRETARIA, no período-base.	PontMáx = Pontuação máxima a ser alcançada, obtida através da multiplicação da quantidade de questões válidas pela pontuação máxima possível (5).	Índice de Satisfação dos usuários	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)
1º Semestre	5484	8865	18392	78%	75%	78,0%
2º Semestre	5867	9500	18200	84%	75%	84,4%
Média Anual	5675,5	9182,5	18296	81,23%	75,00%	81,23%

OBSEVAÇÃO:

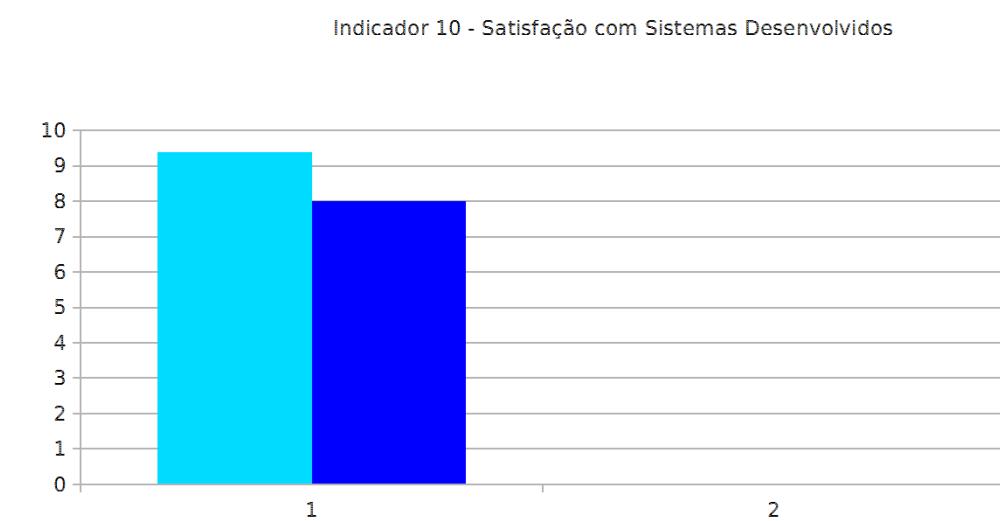
Indicador 9 - Satisfação dos Usuários internos de TIC



INDICADOR 10: SATISFAÇÃO COM SISTEMAS DESENVOLVIDOS			
Objetivo Estratégico 6	APERFEIÇOAR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO		
Tipo	Eficiência e Efetividade	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O grau de satisfação dos demandantes dos sistemas em relação aos sistemas desenvolvidos pela Seção de Desenvolvimento de Sistemas.		
Para que medir	Monitorar e acompanhar a experiência de uso dos usuários em relação aos sistemas desenvolvidos pela Seção de Desenvolvimento de Sistemas, com o objetivo de melhorar a satisfação dos servidores com estes produtos. O indicador possibilitará a identificação de boas práticas e de necessidades de melhorias no processo de desenvolvimento/implantação de sistemas.		
Quem mede	COSIS		
Quando medir	Medição semestral, com média aritmética anual.		
Como medir	<p>Fórmula: SATISFsist = $\sum(\Sigma\text{NOTA}_\text{Ind}/\text{QTDE}_\text{ServDeman})/\text{QTDE}_\text{Sist}_\text{Período}$</p> <p>NOTA_Ind = Nota de cada um dos servidores demandantes do sistema que está sendo avaliado. (OBS: A nota será de 0 (zero) a 10(dez).</p> <p>QTDE_ServDeman = Quantidade de servidores demandantes que responderam o formulário de avaliação sobre o sistema que está sendo avaliado.</p> <p>QTDE_Sist_Período = Quantidade de sistemas entregues e avaliados no período.</p> <p>Observação: Através da aplicação de formulário eletrônico de avaliação.</p> <p>Observação: Através da aplicação de formulário eletrônico de avaliação.</p>		
Onde medir	Catálogo de Segurança da Informação e Comunicação		
Meta Planejada	2018	2018	2020
	7,0	8,0	8,5
Mínimo Aceitável	6,0	7,0	7,5

Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 10: SATISFAÇÃO COM SISTEMAS DESENVOLVIDOS				Ano: 2019	
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	Soma das notas de cada sistema desenvolvido e avaliado	QTDE_Sist_Período = Quantidade de sistemas entregues e avaliados no período.	Meta Prevista	Meta Alcançada	Alcance da Meta (%)
Medição 1º Semestre	46,875	5	8,0	9,375	117%
Medição 2º Semestre *	-	-	-	-	-
Média Anual	46,875	5	8,0	9,375	117%

OBSERVAÇÃO: no segundo semestre não houve entrega de novos sistemas, por isso não houve nota para avaliar a "Satisfação com Sistemas Desenvolvidos"

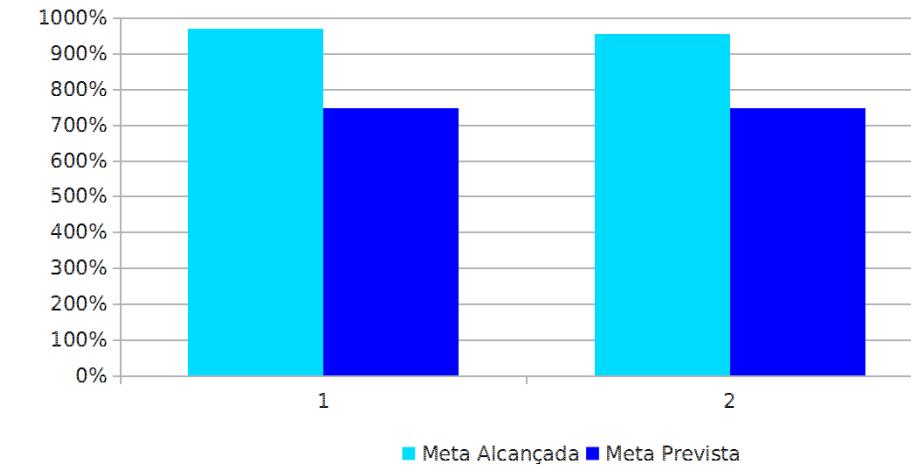


INDICADOR 11: SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO			
PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC			
Objetivo Estratégico 6		PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC	
Type	Execução	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O índice de satisfação do usuários de TIC.		
Para que medir	Garantir o aprimoramento da área de TIC, por meio da padronização e melhoria de seus processos de trabalho.		
Quem mede	SEÇÃO DE ATENDIMENTO REMOTO (SAR)		
Quando medir	Semestralmente (Junho e Dezembro)		
Como medir	<p>Fórmula: ISAC = $S_{naut} / Quant_Aval$, onde:</p> <p>Nota_Usu = Soma das notas atribuídas pelos usuários de TIC</p> <p>Quant_Aval = Quantitativo de avaliações registradas</p> <p>Descrição:</p> <p>Realiza uma pesquisa de satisfação através de coleta de dados, mediante ferramenta própria, sobre o nível de satisfação dos usuários de TIC (quanto aos serviços de TIC prestados pelo suporte técnico, remoto ou presencial), atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, em função dos tempos de execução, impactos, prioridades, capacidade e qualidade do atendimento das equipes responsáveis, onde serão avaliados objetivamente três itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo de atendimento • Cordialidade • Eficácia 		
Onde medir	Planos de Gestão de Riscos de TIC		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	7,0	7,5	8,0
Mínimo Aceitável	6,5	7,0	7,5

Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 11: SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO					Ano: 2019
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	Not _a _Usu = Soma das notas atribuídas pelos usuários de TIC	Quant_Aval = Quantitativo de avaliações registradas	Meta Prevista	Meta Alcançada	Alcance da Meta (%)
1º Semestre	1313	270	7,5	9,72	130%
2º Semestre	1020	213	7,5	9,57	128%

OBSERVAÇÃO:

Indicador 11 - Satisfação de Atendimento de Chamado



■ Meta Alcançada ■ Meta Prevista