

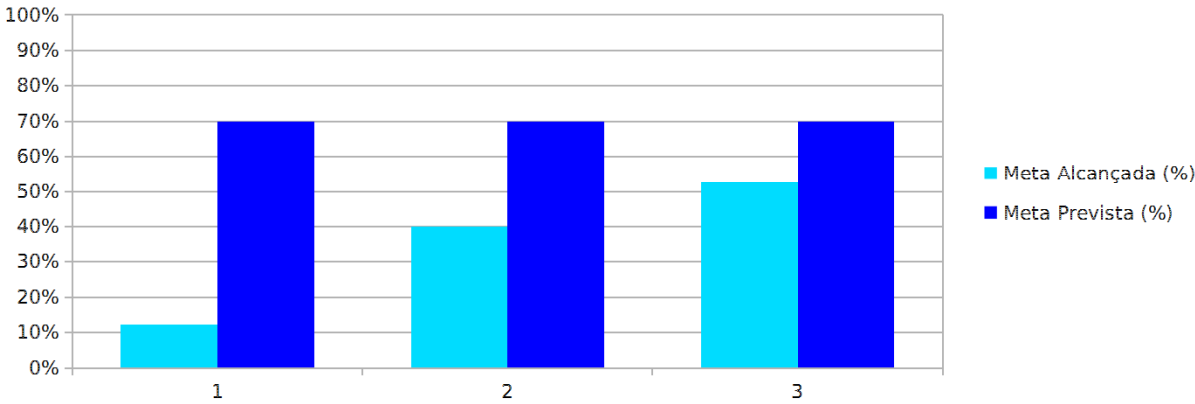
INDICADORES DO PETIC - MEDIÇÃO DE DESEMPENHO - ANO 2019

INDICADOR 1: CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA STIC			
Objetivo Estratégico 1	APERFEIÇOAR AS COMPETÊNCIAS GERENCIAIS E TÉCNICAS		
Tipo	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: <math>ICapSTIC = ( Qtd\_Cap\_Serv / Qtd\_Total\_Serv ) \times 100</math> onde,</p> <p><math>ICapSTIC</math> = Índice de Capacitação de servidores de TIC.</p> <p><math>Qtd\_Cap\_Serv</math> = 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%

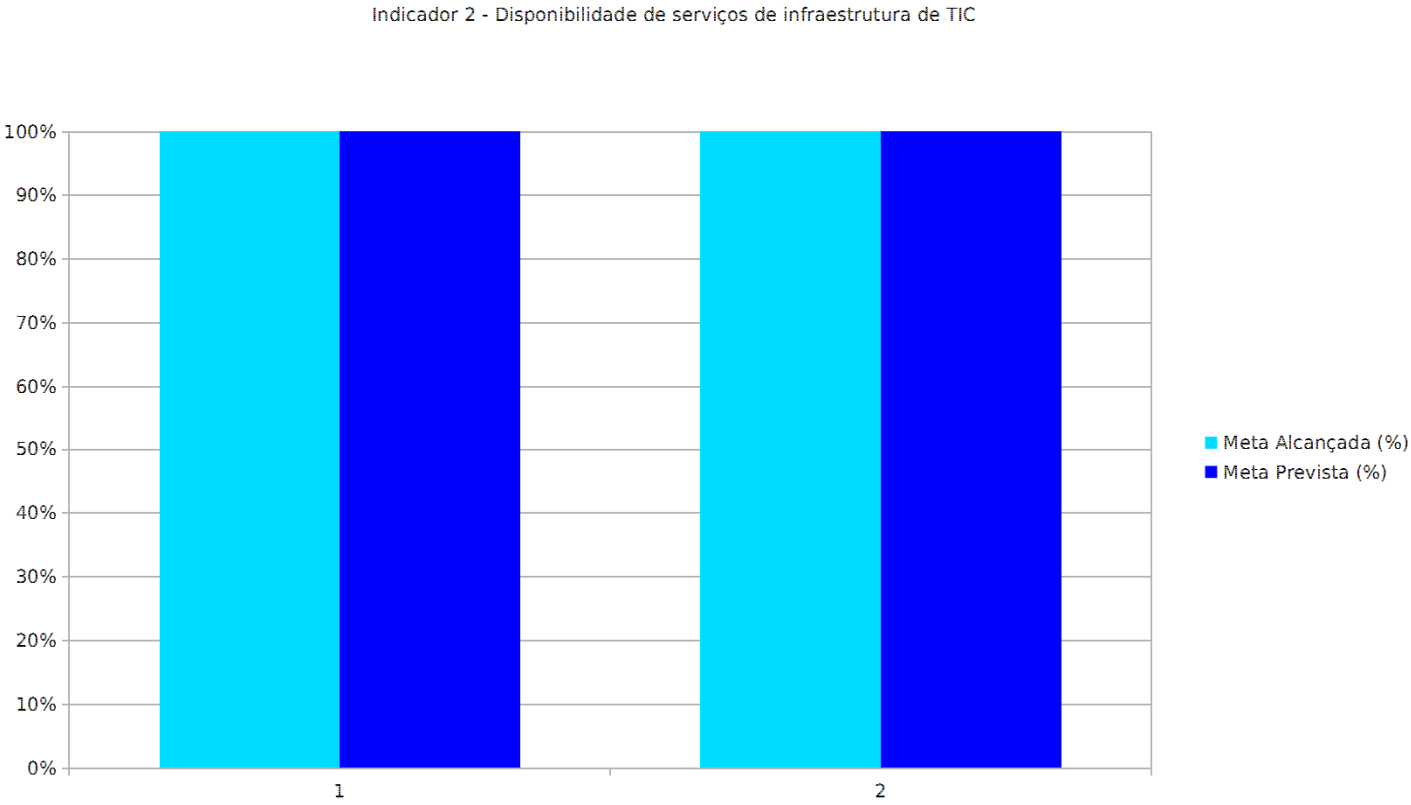
OBSERVAÇÃO:

Indicador 1 - Capacitação dos servidores da STIC



INDICADOR 2: DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC			
Objetivo Estratégico 2	PROVER SOLUÇÕES EFETIVAS DE TIC		
Tipo	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%

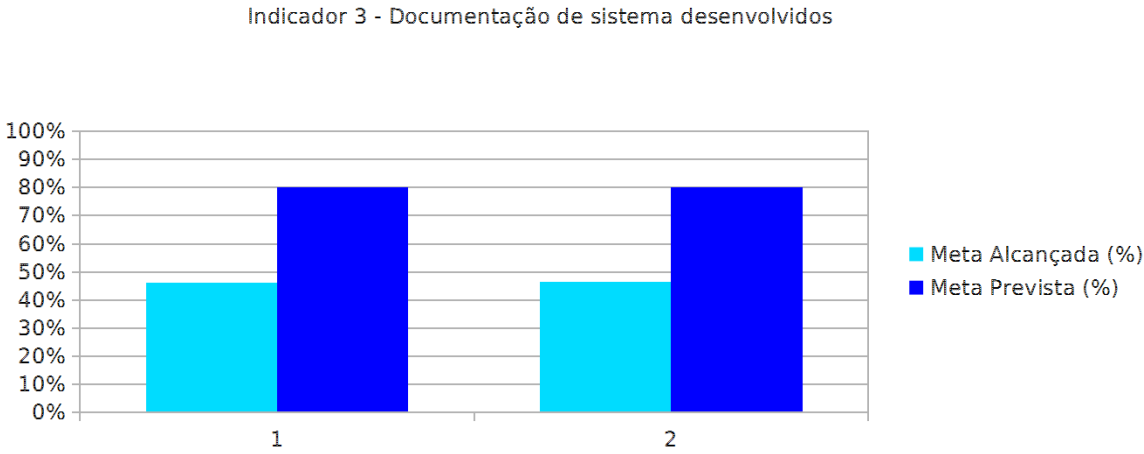
Acompanhamento dos resultados							
INDICADOR 2: DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC						Ano: 2019	
Período	Variáveis				Meta	Resultados	
	DWe = Índice de disponibilidade do serviço de Webmail (%)	DWi = Índice de disponibilidade da infraestrutura de redes sem fios (%)	DNR = Índice 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 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: <math>IDoc\_Sist = (\frac{Sist\_Doc}{Sist}) \times 100</math> 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%

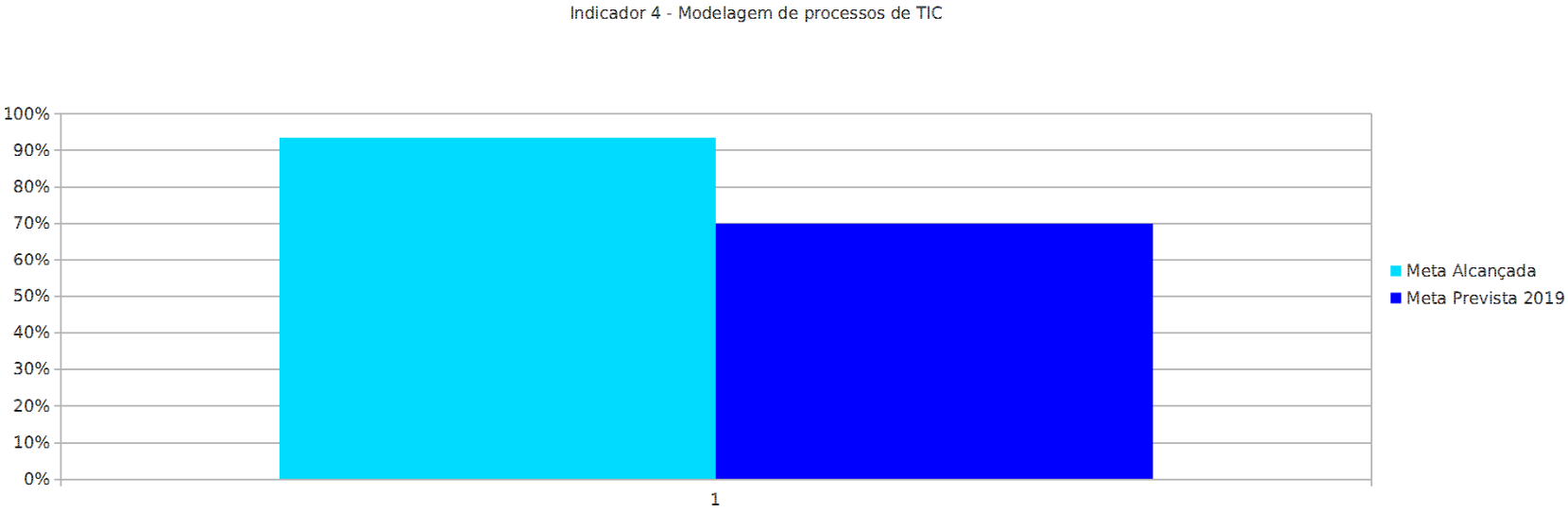
Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 3: DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS					Ano: 2019
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	SISTEMASdocumentados = Quant.de sistemas com documentação	SISTEMAS = Quant. total de sistemas desenvolvidos pela CS	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da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

OBSERVAÇÃO:



INDICADOR 4: MODELAGEM DE PROCESSOS DE TIC			
Objetivo Estratégico 3	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC		
Tipo	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, <b>com medição anual</b>		
Como medir	Fórmula: IMod_Proc_TIC = [( Proc_Estrateg+ Proc_Tat + Proc_Oper) / Proc_Catálogo] x 100, onde:		
	IMod_Proc_TIC = Índice de Modelagem de Processos de Trabalho de TIC		
	Proc_Estrateg = Quantitativo de processos de trabalho do nível estratégico da área de TIC modelados		
	Proc_Tat = Quantitativo de processos de trabalho do nível tático da área de TIC modelados		
	Proc_Oper = Quantitativo de processos de trabalho do nível operacional da área de TIC modelados		
Onde medir	Catálogo de Processos de Trabalho de TIC		
	Catálogo de Processos de Trabalho de TIC		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	50%	70%	85%
Mínimo Aceitável	45%	65%	80%

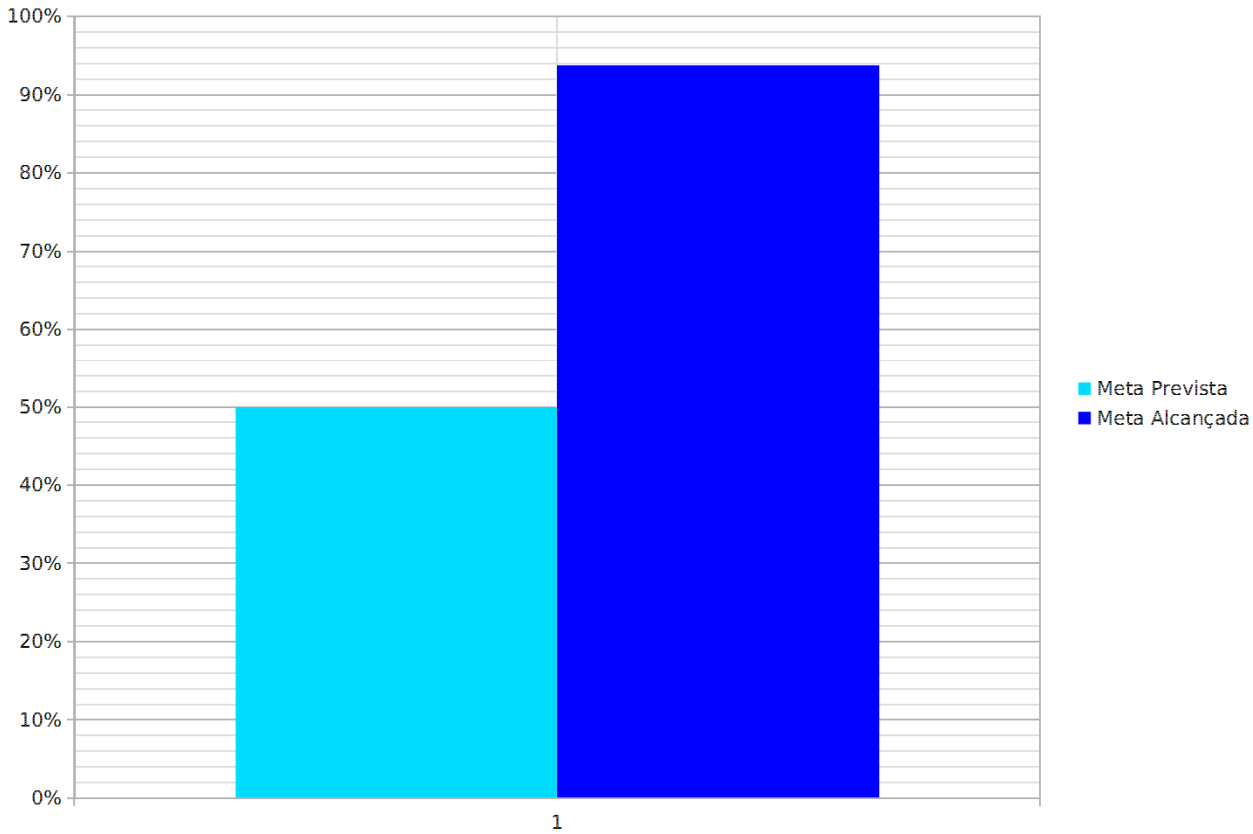
Acompanhamento dos resultados								
INDICADOR 4: MODELAGEM DE PROCESSOS DE TIC								Ano: 2019
Período	Variáveis					Meta	Resultados	
	QmodPEst = Quant. de processos de trabalho do nível <b>estratégico</b> da área de TIC modelados	QmodPTát = Quant. de processos de trabalho do nível <b>tático</b> da área de TIC modelados	QmodPOp = Quant.de processos de trabalho do nível <b>operacional</b> 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 <b>2019</b>	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 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	Fórmula: $\text{Implant\_Boa\_Prat} = ( \text{S Grau\_Atend\_Boa\_Prat} / \text{Pont\_Max} ) \times 100$ , onde:		
	Implant_Boa_Pratt = Índice de implantação de Boas Praticas da ITIL		
	Grau_Atend_Boa_Pratt = Grau de Atendimento a implantação da Boa Pratica		
	Pont_Máx = Pontuação máxima a ser obtida quando todos as boas praticas tem grau de atendimento 100%.		
Como medir	OBS1: A medição se dará pelo preenchimento de tabela anexa - elaborada a partir de boas práticas do catalogo 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 praticas conforme orientações a seguir:		
	Para a etapa de instituição formal do processo, devem ser considerados os seguintes níveis de adoção:		
	0% - Não adota / Não iniciou 50% - Iniciou plano para adotar / Modelagem em andamento 100% - Adota integralmente / Modelagem do processo formalmente instituída		
	Para a etapa de execução do processo de acordo com seu ato constitutivo, devem ser considerados os seguintes níveis de adoção:		
Como medir	0% - Não adota / Processo apenas do plano formal ou inexistente 25% - Iniciou providencias para adotar o processo 50% - Adota parcialmente 75% - Adota em grande parte 100% - Adota integralmente		
	Para o calculo, devera somar-se a pontuação obtida no grau de atendimento de cada quesito e verifica-se o atendimento em comparação a pontuação máxima possível (soma de todos os requisitos com nota 100).		
	Observação: Necessidade de identificação dos itens relativos a gestão de TIC e criação de catalogo como referencia (*), limitados a 20 boas praticas, sob a responsabilidade do CETIC.		
Meta Planejada	2018	2019	2020
	25%	50%	75%
Mínimo Aceitável	20%	45%	70%

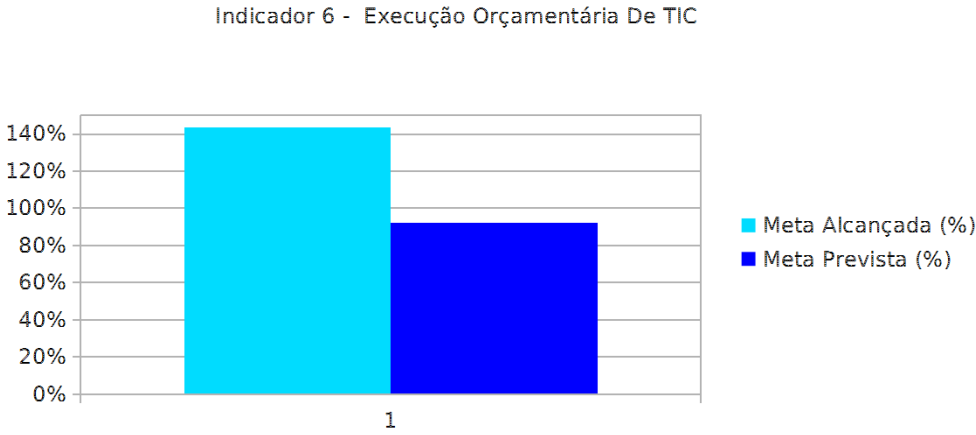
Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 5: CRESCIMENTO EM GESTÃO DE TIC					Ano: 2019
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	GrauAtendBPrat = Grau de Atendimento à implantação da Boa Prática.	PontMáx = Pontuação máxima a ser obtida quando todas as boas práticas tem grau de atendimento 100%.	Meta Prevista	Meta Alcançada	Alcance da Meta (%)
Anual	2625	2800	50,00%	94%	187,5%
OBSERVAÇÃO:					

Indicador 5 - Crescimento em Gestão de TIC



INDICADOR 6: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC			
Objetivo Estratégico 3	APRIMORAR A GESTÃO DE TIC		
Tipo	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, <b>com medição anual.</b>		
Como medir	<p>Fórmula: IExec_Orcam = ( Orcam_Exec / Orcam_Disb ) x 100, onde:</p> <p>IExec_Orcam = Índice de Execução Orçamentária de TIC</p> <p>Orç am_Exec = Or ç amento de TIC Executado em conformidade com o Plano de Contratações de TIC no período-base</p> <p>Orç am_Disb = 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 apos 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%

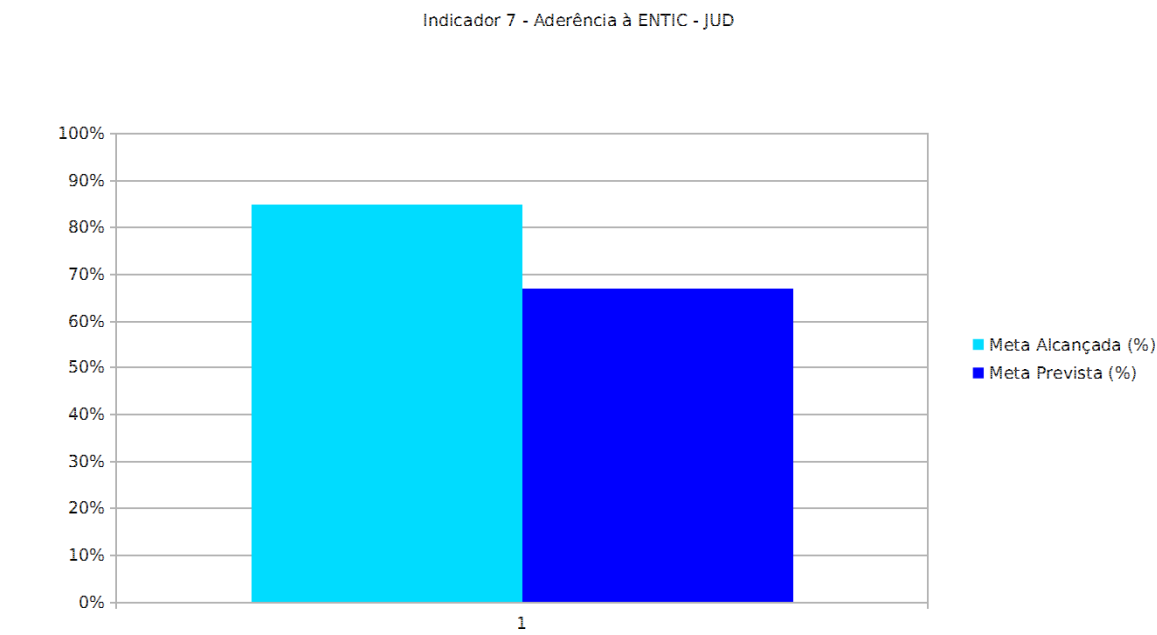
Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 6: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC					Ano: 2019
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	OE - Orçamento de TIC Executado em conformidade com o Plano de Contratações de TIC no período base	OD - Orçamento de TIC Disponibilizado para o ano-base	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
1° Trimestre	337.658,66	3.408.904,00	92%	10%	11%
2° Trimestre	947.359,80	3.408.904,00	92%	28%	30%
3° Trimestre	1.702.904,78	3.408.904,00	92%	50%	54%
4° 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 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: <math>I_{Ader\_ENTICJUD} = [ S(Grau\_Atend\_Req \times Peso) / Pont\_Max (3600)] \times 100</math>, onde:</p> <p><math>I_{Ader\_ENTICJUD}</math> = Índice de Aderência a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário</p> <p><math>Grau\_Atend\_Req</math> = 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 devera ser avaliado o grau de atendimento, sendo:</p> <p>0 – Para quando o TRE/RN não atender em nada a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</p> <p>25 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 25% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</p> <p>50 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 50% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</p> <p>75 - Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 75% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</p> <p>100- Para quando o TRE/RN atender totalmente, ou seja, 100% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão.</p> <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 calculo.</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 (%)	Alcance da Meta (%)
Anual	2975	3500	67%	85%	127%

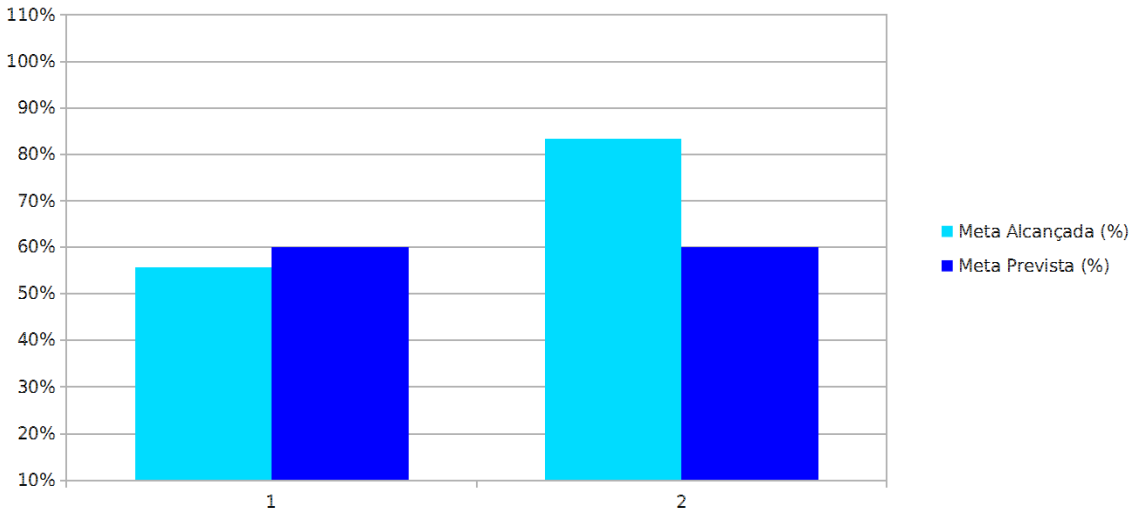
67



INDICADOR 8: ADERÊNCIA À POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA JE (PSI)					
Objetivo Estratégico 5	APERFEIÇOAR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO				
Tipo	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: <math>I_{Ader\_Pol\_Seg\_Inf} = ( S_{Grau\_Atend\_Req} / Pont\_Máx } \times 100</math>, onde:</p> <p><math>I_{Ader\_Pol\_Seg\_Inf}</math> = Índice de Aderência à Política de Segurança da Informação do TSE</p> <p><math>Grau\_Atend\_Req</math> = Grau de Atendimento ao Requisito (0, 25, 50, 75 ou 100)</p> <p><math>Pont\_Máx</math> = 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> <p>0 – Para quando o TRE/RN não atender em nada a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</p> <p>25 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 25% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</p> <p>50 – Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 50% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</p> <p>75 - Para quando o TRE/RN atender em aproximadamente 75% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão;</p> <p>100- Para quando o TRE/RN atender totalmente, ou seja, 100% a determinação contida no artigo, inciso ou parágrafo em questão.</p> <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 = Grau de Atendimento ao Requisito (0, 25, 50, 75 ou 100)	PontMáx = Pontuação Máxima a ser obtida quando todos os requisitos tem grau de atendimento 100%.	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
Acompanhamento 1º Semestre	500	900	60%	56%	93%
Medição Anual	750	900	60%	83%	138,89%

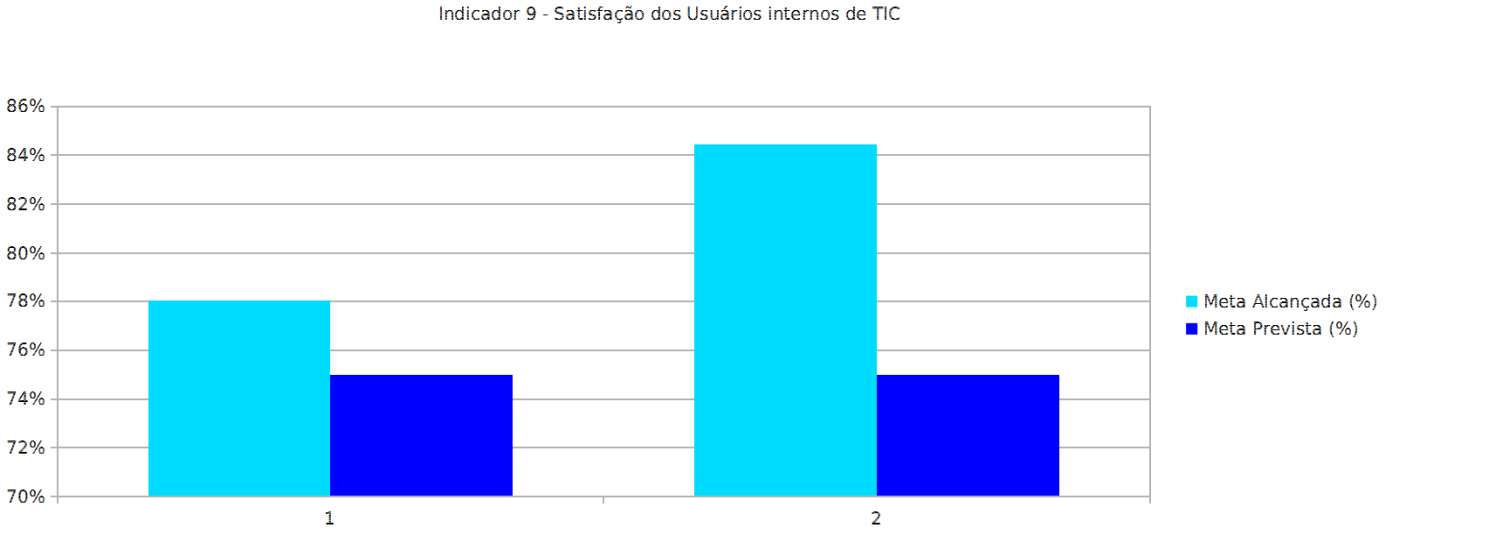
Indicador 8 - Aderência à política de segurança da informação no âmbito da JE (PSI)





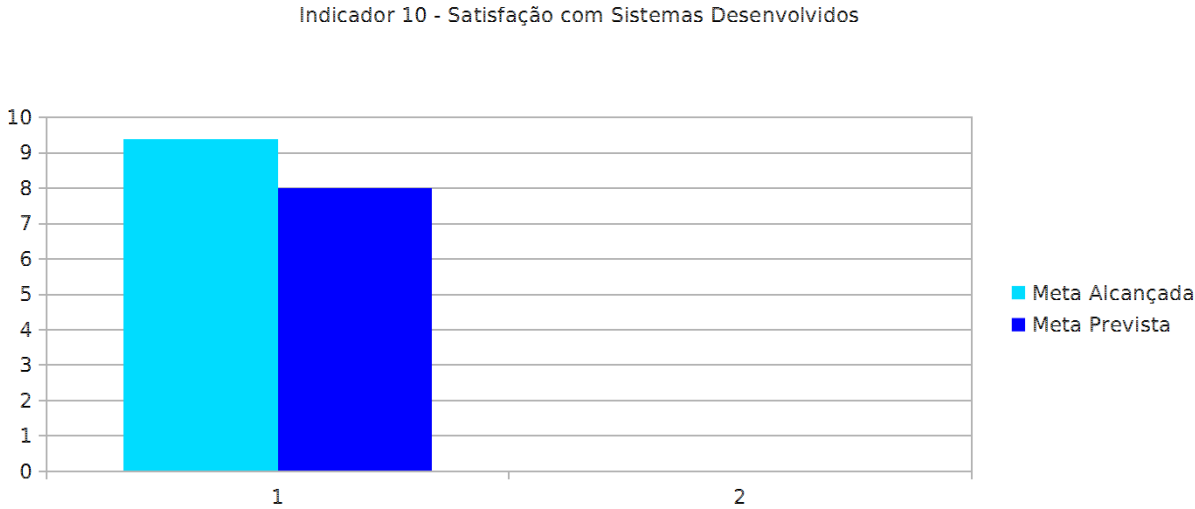
INDICADOR 9: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS DE TIC ( PESQUISA DE 3 ATÉ 21.02)			
Objetivo Estratégico 6	PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC		
Tipo	Excelência	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O nível de satisfação dos usuários internos com os produtos, serviços e recursos (infraestrutura) 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 períodobase.</p> <p>Not_Satisf_SEC = Pontua ç õ es v á lidas na pesquisa de satisfa ç ã o 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 satisfa ç ã o na intranet sobre produtos, servi ç os 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			Índice de Satisfação dos usuários	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).		Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da Meta (%)
1° Semestre	5484	8865	18392	78%	75%	78,0%	104,0%
2° Semestre	5867	9500	18200	84%	75%	84,4%	112,6%
Média Anual	5675,5	9182,5	18296	81,23%	75,00%	81,23%	108,30%
OBSERVAÇÃO:							



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/implementação de sistemas.		
Quem mede	COSIS		
Quando medir	Medição semestral, com média aritmética anual.		
Como medir	<p>Fórmula: <math>SATISFsist = \frac{\sum(NOTA\_Ind/QTDE\_ServDeman)}{QTDE\_Sist\_Período}</math></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. Observação: Através da aplicação de formulário eletrônico de avaliação.</p> <p><b>Observação:</b> 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%
<b>OBSERVAÇÃO:</b> 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			
Objetivo Estratégico 6	PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC		
Tipo	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	<b>Fórmula: ISAC = Snaut /Quant_Aval , onde:</b>  <b>Nota_Usu</b> = Soma das notas atribuídas pelos usuários de TIC  <b>Quant_Aval</b> = Quantitativo de avaliações registradas  Descrição: 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: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo de atendimento</li><li>• Cordialidade</li><li>• Eficácia</li></ul>		
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	
	Nota_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

