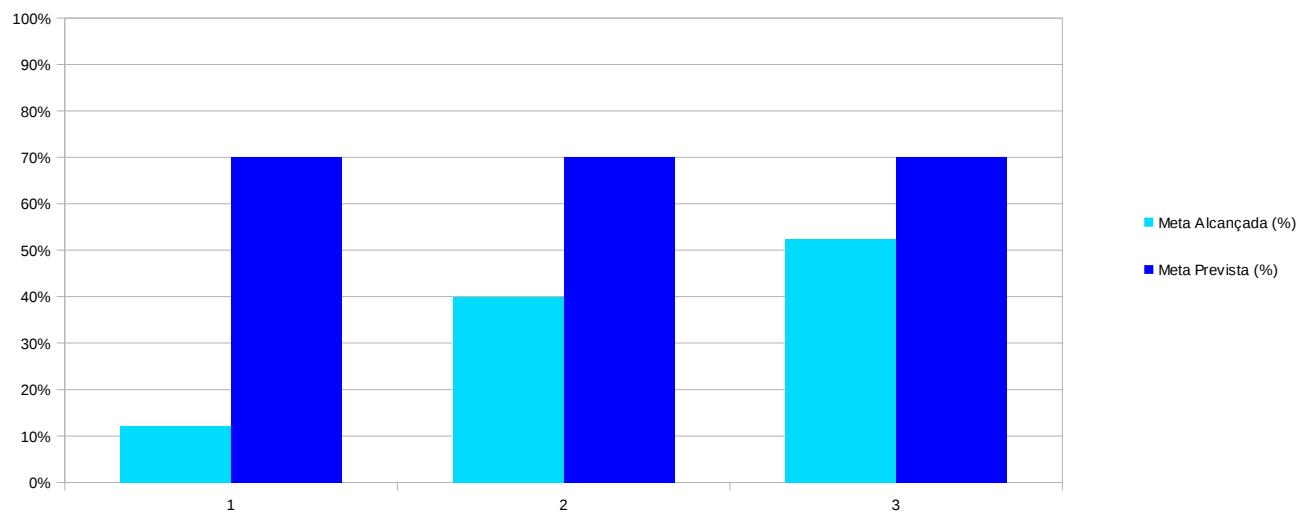


MEDIÇÃO DE DESEMPENHO - INDICADORES DO PETIC - 2019

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 2 Semestre	16	40	70%	40%	57,1%
Medição Anual	21	40	70%	53%	75,0%

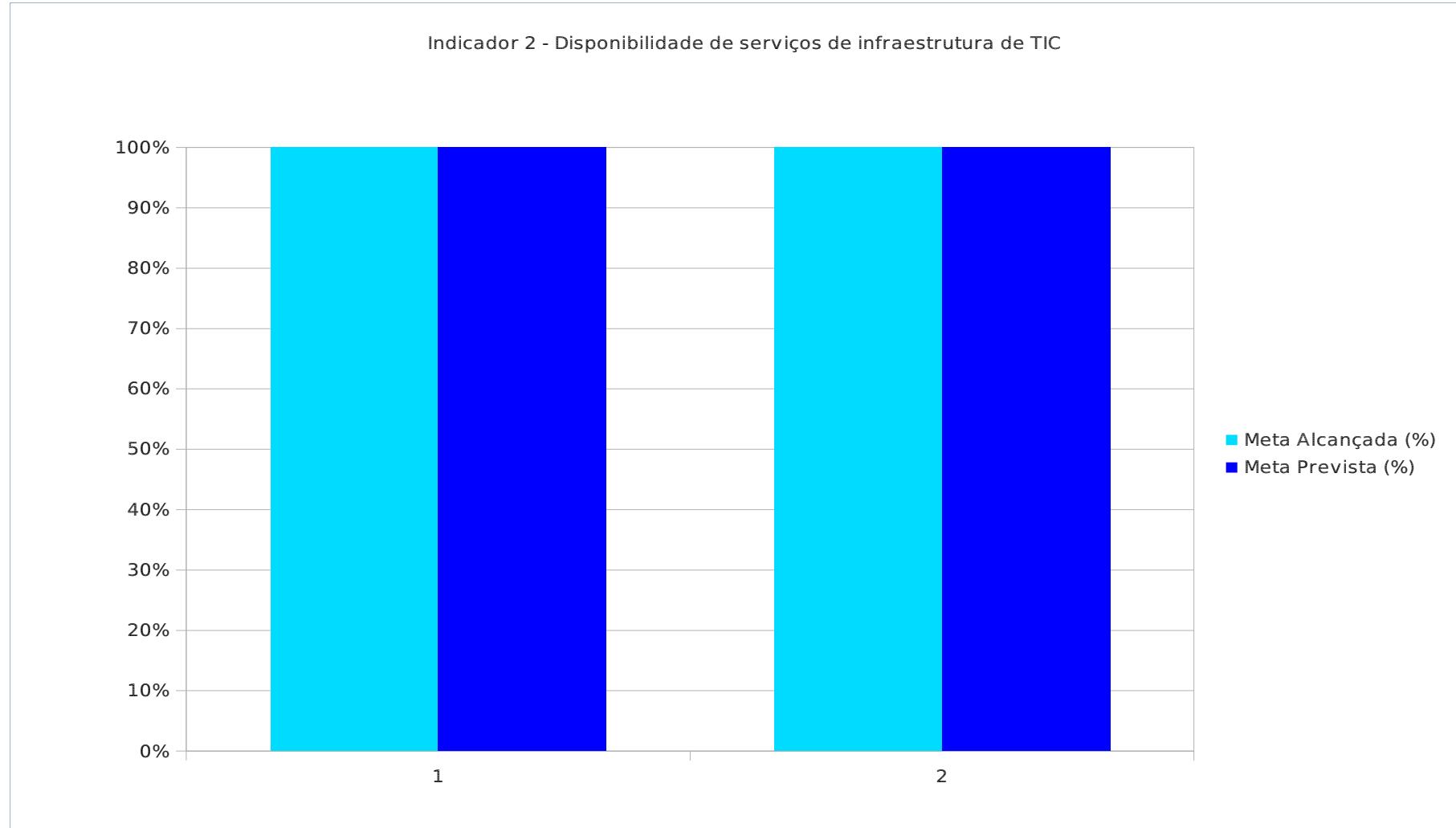
OBSERVAÇÃO:

Indicador 1 - Capacitação dos servidores da STIC



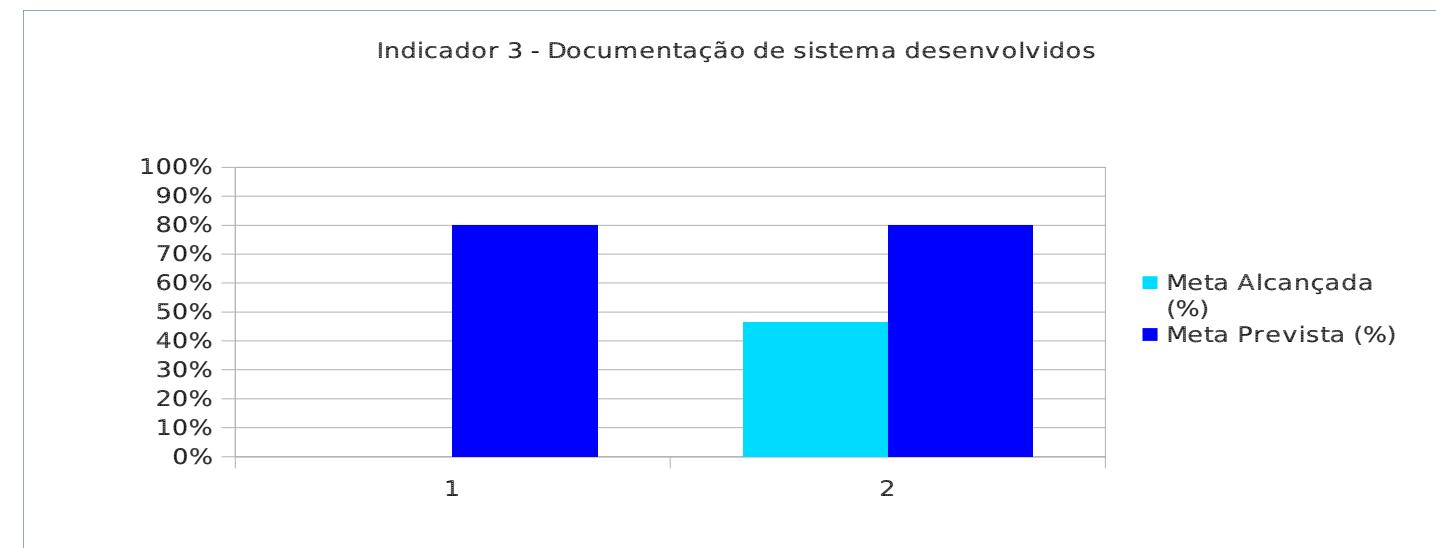
Acompanhamento dos resultados						
INDICADOR 2: DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC						Ano: 2019
Período	Variáveis				Meta	Resultados
	DWe = Índice de disponibilidade do serviço de Webmail (%)	DWi = Índice de disponibilidade da infraestrutura de redes sem fios (%)	DNR = Índice de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

OBSERVAÇÃO:



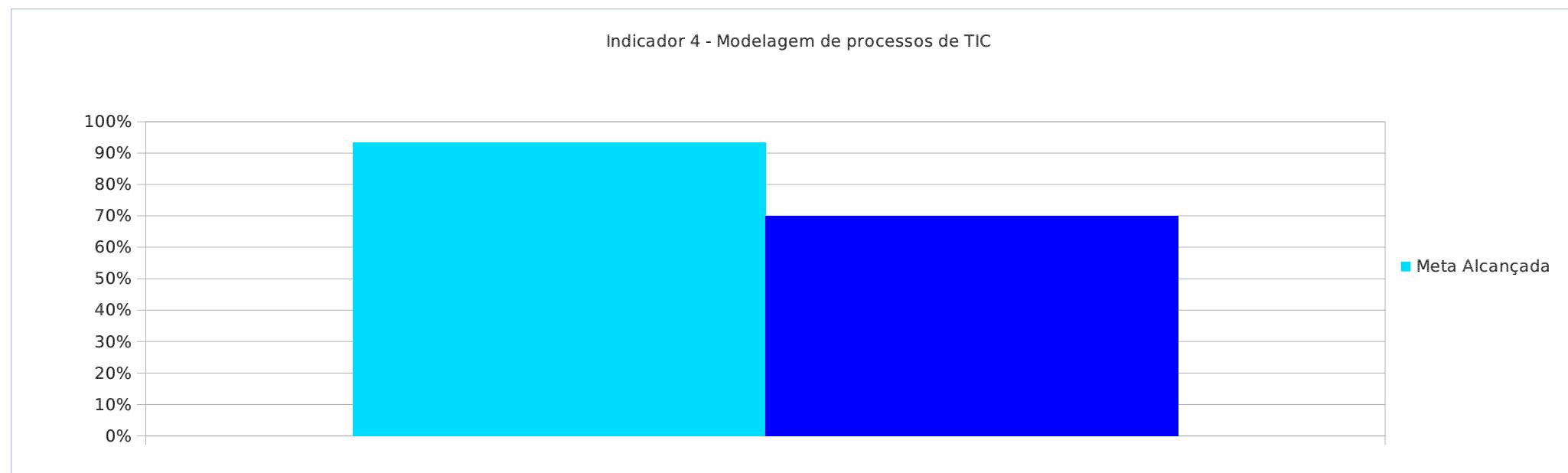
Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 3: DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DESENVOLVIDOS				Ano: 2019	
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	SISTEMASdocumentados = Quant.de sistemas com documentação	SISTEMAS = Quant. total de sistemas desenvolvidos pela CS	Meta Prevista (%)	Meta Alcançada (%)	Alcance da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

OBSERVAÇÃO:



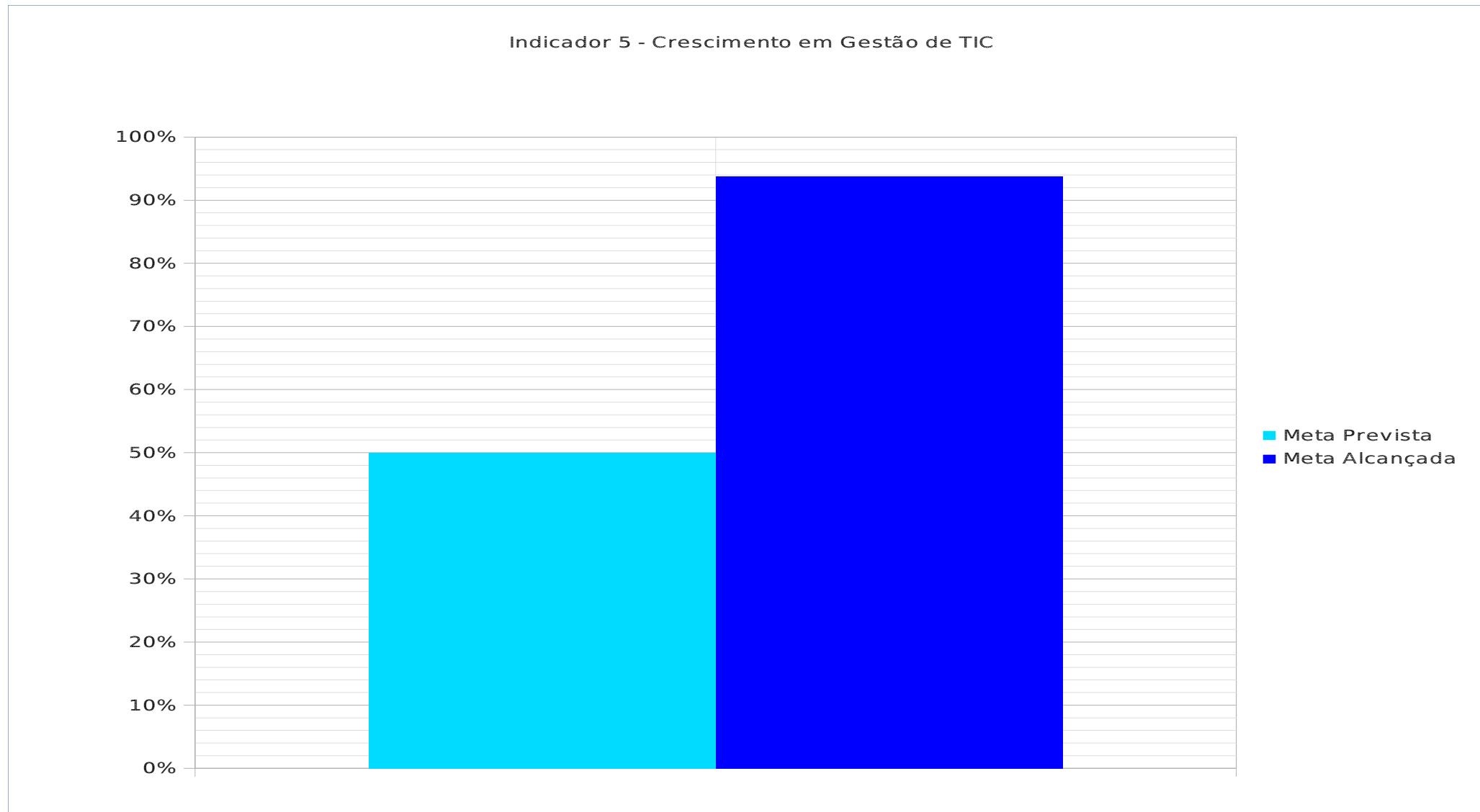
Acompanhamento dos resultados								
INDICADOR 4: MODELAGEM DE PROCESSOS DE TIC							Ano: 2019	
Período	Variáveis					Meta	Resultados	
	QmodPEst = Quant. de processos de trabalho do nível estratégico da área de TIC modelados	QmodPTát = Quant. de processos de trabalho do nível tático da área de TIC 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



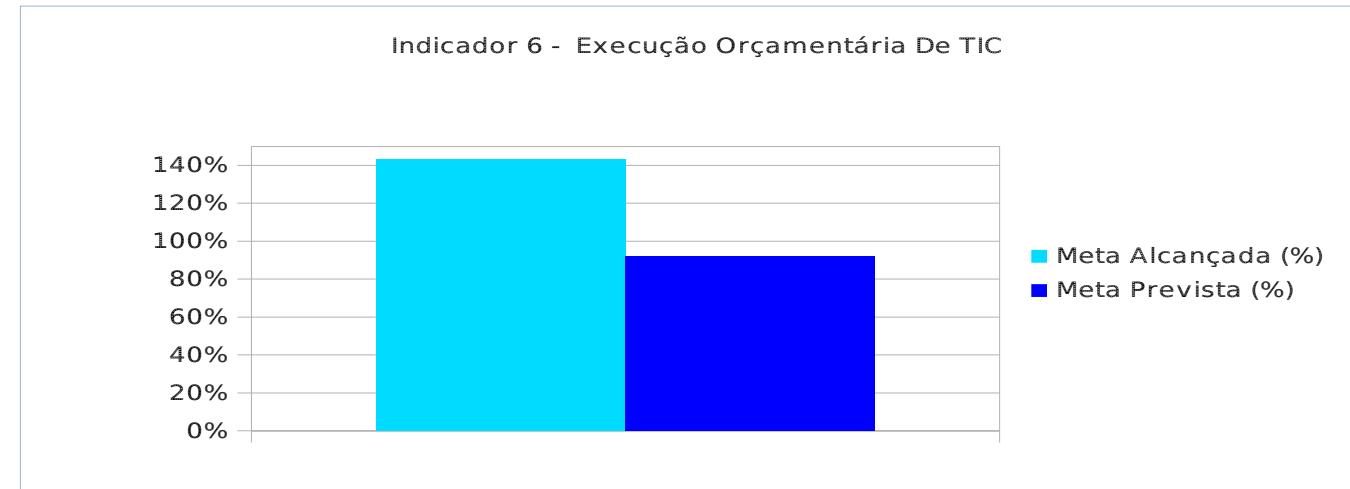
Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 5: CRESCIMENTO EM GESTÃO DE TIC					Ano: 2019
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	GrauAtendBPrat = Grau de Atendimento à implantação da Boa Prática.	PontMáx = Pontuação máxima a ser obtida quando todas as boas práticas tem grau de atendimento 100%.	Meta Prevista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

OBSERVAÇÃO:

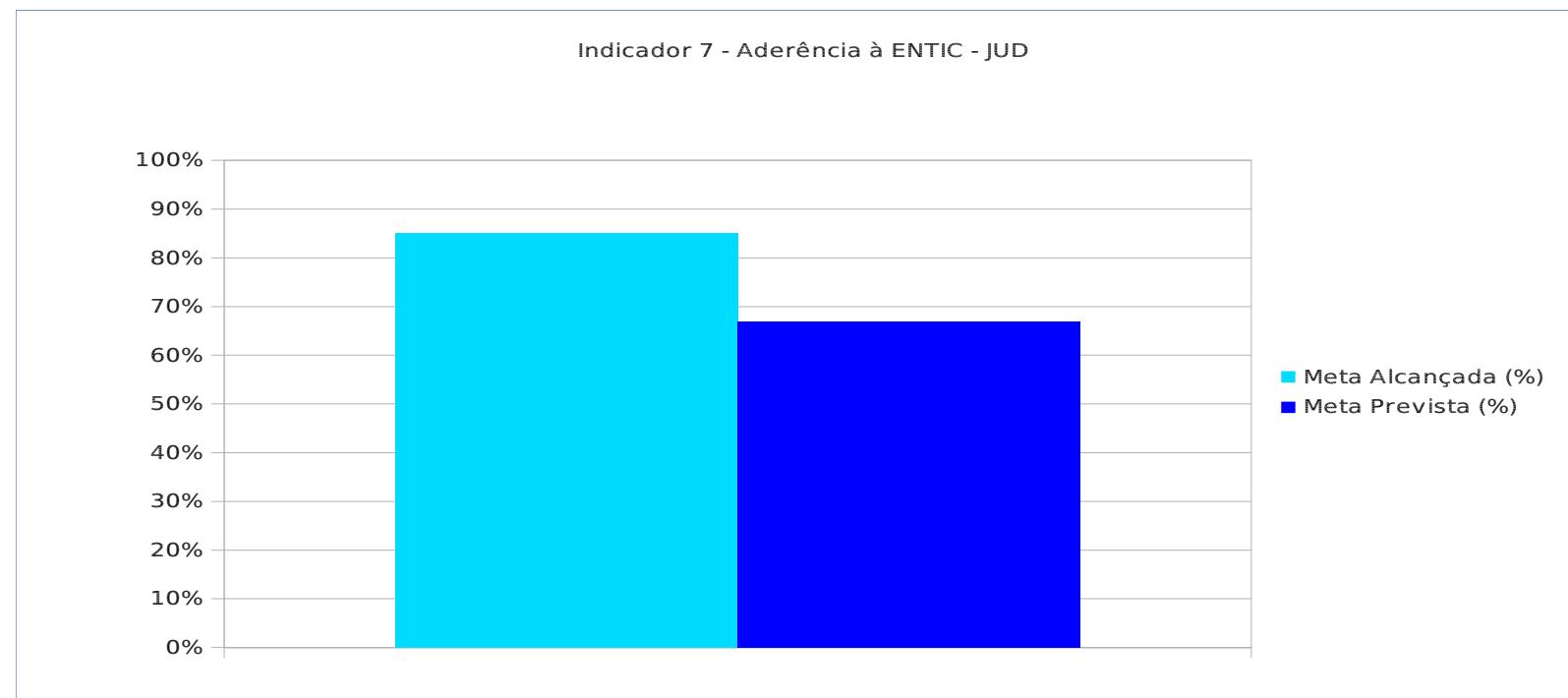


Acompanhamento dos resultados					
INDICADOR 6: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC				Ano: 2019	
Período	Variáveis		Meta	Resultados	
	OE - Orçamento de TIC Executado em conformidade com o Plano de Contratações de TIC no período base	OD - Orçamento de TIC Disponibilizado para o ano-base	Meta Prevista (%)	Meta 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%

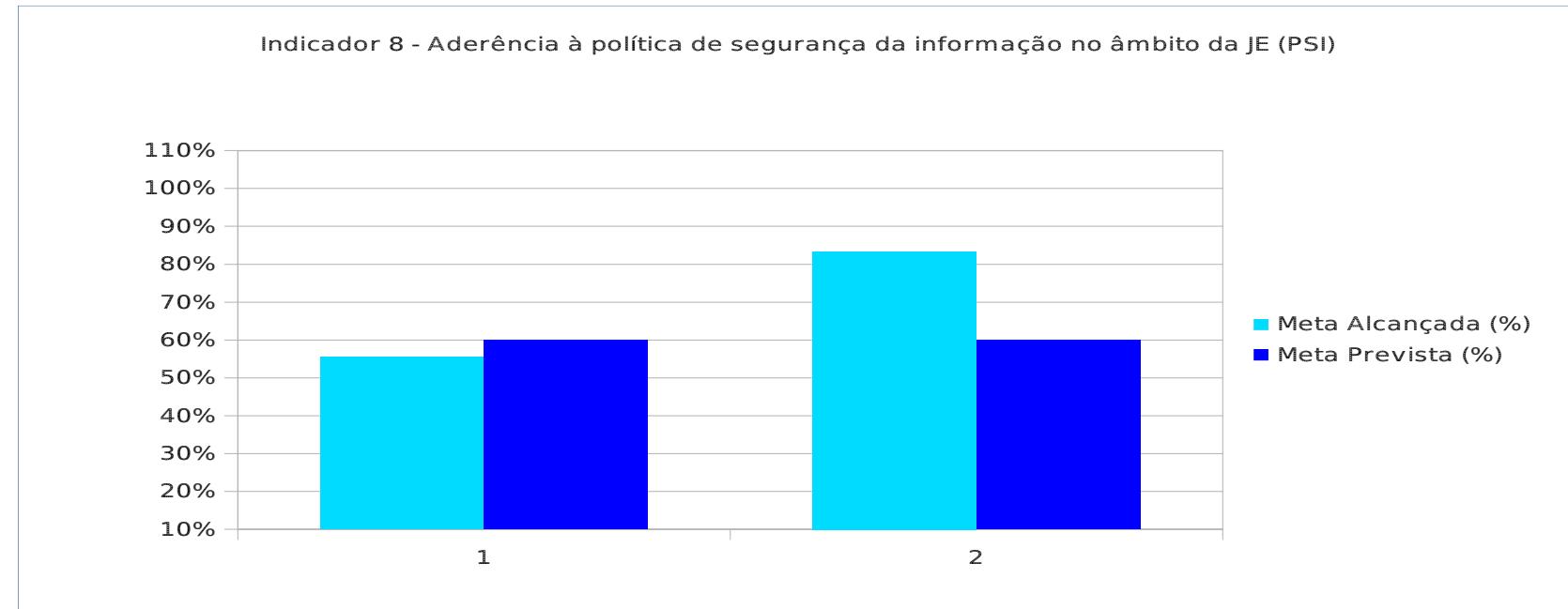
OBSERVAÇÃO.



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%



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%

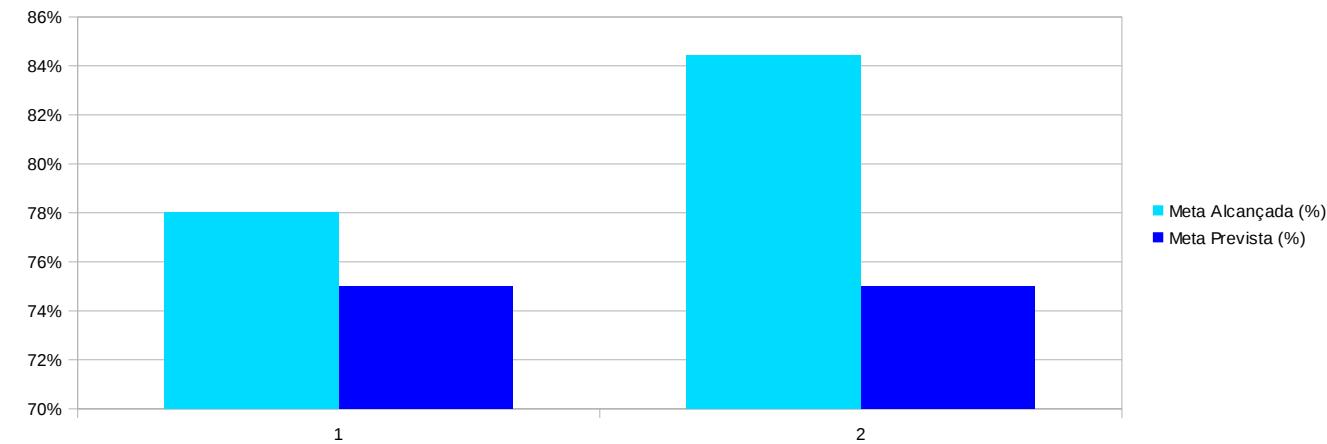


INDICADOR 9: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS DE TIC			
Objetivo Estratégico 6	PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC		
Tipo	Excelência	Polaridade	Quanto maior melhor
O que mede	O nível de satisfação dos usuários internos com os produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC oferecidos.		
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 70%	2019 75%	2020 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%

OBSERVAÇÃO:

Indicador 9 - Satisfação dos Usuários internos de TIC



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"

