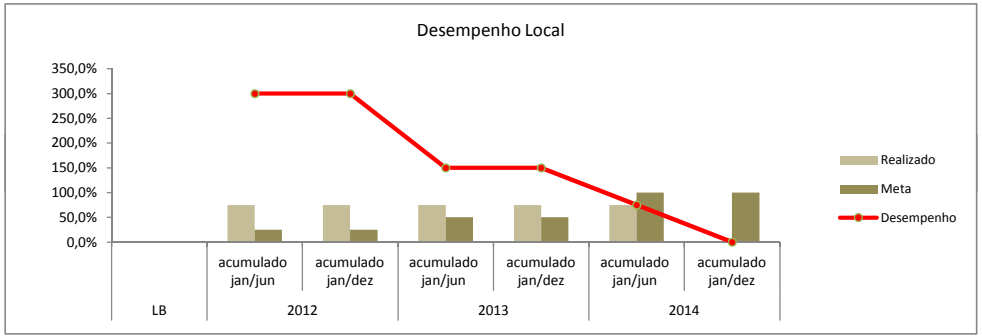
4. Taxa de processos estratégicos de governança de TI monitorados.							
Preencha os campos na cor VERDE, conforme a data de coleta. Surgirá um gráfico para acompanhamento.							
Período de coleta de dados	LB	2012		2013		2014	
		acumulado jan/jun	acumulado jan/dez	acumulado jan/jun	acumulado jan/dez	acumulado jan/jun	acumulado jan/dez
Nº de processos estratégicos monitorados		3	3	3	3	3	
nº total de processos estratégicos		4	4	4	4	4	
Realizado		75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	#DIV/0!
Meta		25,0%	25,0%	50,0%	50,0%	100,0%	100,0%
Desempenho		300,0%	300,0%	150,0%	150,0%	75,0%	#DIV/0!
Semáforo		●	●	●	●	●	●



Análise dos resultados:

Segundo semestre de 2012:

Processos estratégicos considerados:
Aquisição de bens e serviços
Gerenciar projetos em TI
Gestão de contratos
Gestão de risco

Dos quatros processos considerados, o TRF possui implementado 3 (aquisição de bens e serviços, gerenciar projetos em TI e Gestão de contratos), estando acima da meta estabelecida para o ano de 2012.

Análise das iniciativas:
A iniciativa de implantar processo para gestão de risco é suficiente para o alcance da meta, visto que apenas o processo de gestão de risco precisa ser implementado.

Análise dos objetivos: (aperfeiçoar a gestão de TI na JF)
O monitoramento existente dos três processos é fundamental para o aperfeiçoamento da gestão de TI na Justiça Federal, garantindo o alinhamento dos serviços de TI aos negócios da Justiça Federal.

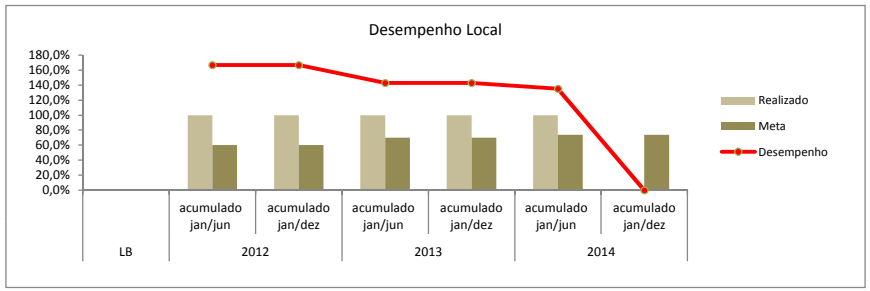
Primeiro semestre de 2013:

Dos quatro processos considerados o TRF possui implementado 3, estando acima da meta estabelecida para o ano de 2013.

Segundo semestre de 2013:

Dos quatro processos considerados o TRF possui implementado 3, estando acima da meta estabelecida para o ano de 2013.

5. Taxa de solução das solicitações dos clientes.							
Preencha os campos na cor VERDE, conforme a data de coleta. Surgirá um gráfico para acompanhamento.							
Período de coleta de dados	LB	2012		2013		2014	
		acumulado jan/jun	acumulado jan/dez	acumulado jan/jun	acumulado jan/dez	acumulado jan/jun	acumulado jan/dez
Nº de solicitações solucionadas de acordo com o nível de serviço estabelecido		24.013	43.241	23.010	40.604	36409	
Nº de solicitações		24.013	43.241	23.010	40.604	36409	
Realizado		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	#DIV/0!
Meta		60,0%	60,0%	70,0%	70,0%	74,0%	74,0%
Desempenho		166,7%	166,7%	142,9%	142,9%	135,1%	#DIV/0!
Semáforo		●	●	●	●	●	●



Análise dos resultados:

Segundo semestre de 2012:

Do total de solicitações, o TRF atendeu todas de acordo com o nível de serviço estabelecido, estando acima da meta estabelecida para o ano de 2012.

Análise das iniciativas:
As iniciativas de Criar Base de Conhecimento centralizada, Nivelamento da infraestrutura de TI e migração de sistemas para nova plataforma de banco de dados foram suficientes para o atendimento das metas.

Análise dos objetivos: (assegurar níveis de serviços adequados ao negócio)
. O atendimento das demandas de TI das áreas meio e fim de acordo com os níveis de serviço estabelecidos são fundamentais para que níveis de serviço adequados ao negócio sejam garantidos.

Primeiro semestre de 2013:

Do total de solicitações, o TRF atendeu todas de acordo com o nível de serviço estabelecido, estando acima da meta estabelecida para o ano de 2013.

Segundo semestre de 2013:

Do total de solicitações, o TRF atendeu todas de acordo com o nível de serviço estabelecido, estando acima da meta estabelecida para o ano de 2013.

Primeiro semestre de 2014:
Do total de solicitações, o TRF atendeu todas de acordo com o nível de serviço

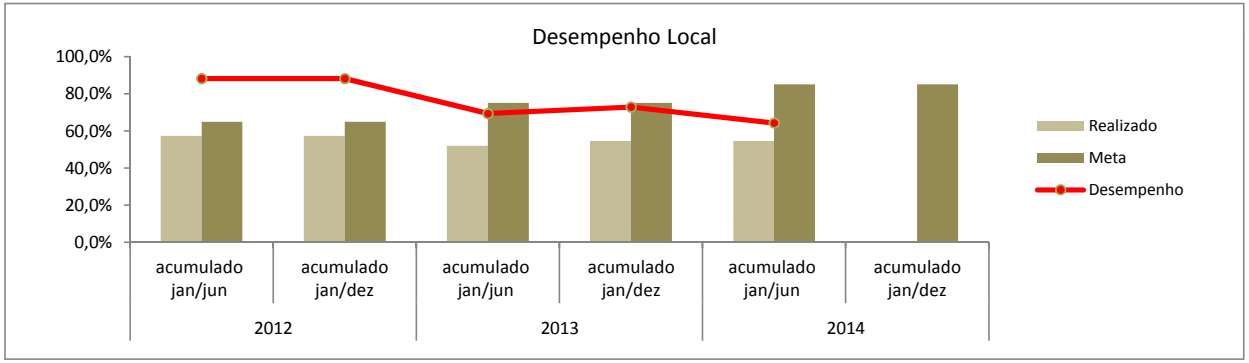
De acordo com o contrato vigente em 2013:

	(>=10%)	(>=30%)	(>=50%)	(>=80%)	(>=85%)	(>=90%)	(<=10%)
mais de 10 por cento em 10 minutos	11832	1785	3088	2905	2556	669	175
mais de 30 por cento em 15 minutos	**11832**	**13617**	**16705**	**19610**	**22166**	**22835**	**175**
mais de 50 por cento me 30 minutos	51,42%	59,18%	72,60%	85,22%	96,33%	99,24%	0,76%
mais de 80 por cento em 1 hora							
mais de 85 por cento em 3 horas							
mais de 90 por cento em 8 horas							

Segundo semestre

(>=10%)	(>=30%)	(>=50%)	(>=80%)	(>=85%)	(>=90%)	(<=10%)
10270	1022	1620	1452	1722	796	712
10270	**11292**	**12912**	**14364**	**16086**	**16882**	**712**
58,00%	64,00%	73,00%	81,00%	91,00%	96,00%	4,00%

08. Taxa de aderência ao requisito de nivelamento Força de Trabalho.							
Preencha os campos na cor VERDE, conforme a data de coleta. Surgirá um gráfico para acompanhamento.							
Período de coleta de dados	LB	2012		2013		2014	
		acumulado jan/jun	acumulado jan/dez	acumulado jan/jun	acumulado jan/dez	acumulado jan/jun	acumulado jan/dez
Nº de servidores atuando efetivamente na área de TI		43	43	39	41	41	
Nº mínimo de profissionais do quadro permanente estabelecido pela Res. CNJ 90/2009		75	75	75	75	75	
Realizado		57,3%	57,3%	52,0%	54,7%	54,7%	
Meta		65,0%	65,0%	75,0%	75,0%	85,0%	85,0%
Desempenho		88,2%	88,2%	69,3%	72,9%	64,3%	
Semáforo							



Análise dos projetos relacionados ao indicador

O Processo nº CF-PPN-2012/00119, do Conselho da Justiça Federal, que ainda se encontra em andamento, trata de estudos para projeto de lei criando cargos para a área de TI, a fim de suprir a carência constatada. Ainda, várias ações têm sido implementadas pela Secretaria de Gestão de Pessoas do TRF2 para atender, ainda que precariamente, às necessidades de pessoal da área de TI (maior detalhamento encontra-se no relatório de análise gerencial da estratégia).

Observação

Tendo em vista que foi levantada dúvida com relação ao cálculo deste indicador, por parte do TRF2, o mesmo se encontrava suspenso, aguardando resposta da STI do CJF, que nos foi enviada em 04/2014 (Despacho nº CJF-DES-2013/05918). A dúvida se relacionava com a tabela Força de Trabalho de TIC - Anexo I, da Resolução CNJ 90/2009, quanto ao total de usuários de recursos de TIC que deveria ser computado - se por órgão (tribunal e seccionais) ou para a região. O entendimento adotado foi de considerar a soma das quantidades recomendadas por órgão.