



RAE – *Feedback* dos resultados 2019

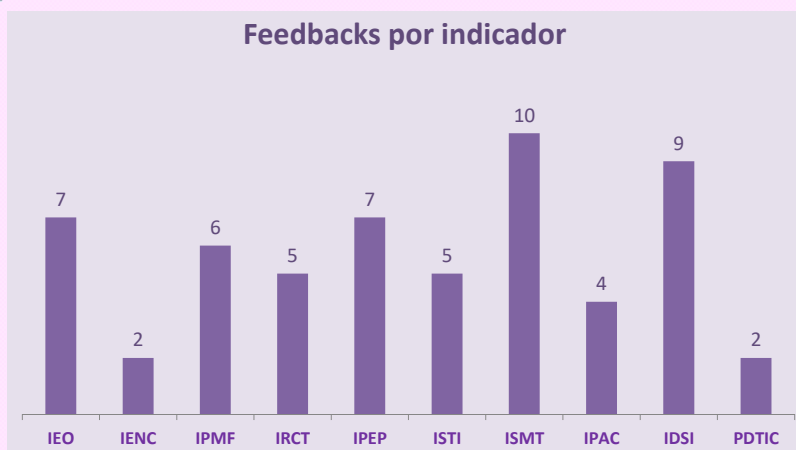
Consolidação dos *Feedbacks*

- ✓ Visando um maior engajamento dos servidores da SETIN com a estratégia de TIC, a RAE que avaliou os resultados de 2019 do PETIC 2010-2015 foi aberta para todos os servidores da SETIN.
- ✓ Não ocorreu uma reunião de acompanhamento formal! A apresentação da RAE foi enviada via e-mail e os servidores tiveram a oportunidade de dar *feedbacks* sobre os resultados obtidos.
- ✓ Os *feedbacks* mencionados acima foram consolidados partindo da semelhança entre as opiniões relatadas e a sua importância na visão da estratégia de TIC e são *apresentados a seguir*.
- ✓ Todos os *feedbacks* registrados podem ser visualizados no link: <https://drive.google.com/drive/folders/1cmrbqplX1-amzHrVDDbKt7o6alC9G-Id>.



Resumo

Feedbacks por indicador



57 *feedbacks* registrados

Desenvolver competências, habilidades e atitudes



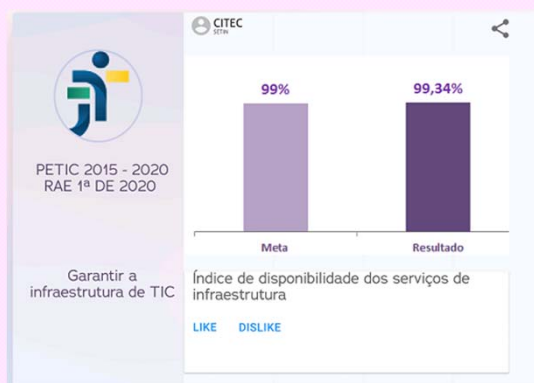
ISMT – Índice de servidores com limite mínimo de treinamento

- A capacitação contínua é fundamental para que a SETIN possa alcançar sua missão institucional. Entretanto preocupa-se muito mais com indicadores quantitativos que não refletem necessariamente no aprendizado.
- O Tribunal tem muita oportunidade de treinamento, mas há uma percepção de que os treinamentos são realizados por servidores ociosos ou que não se pode “parar de trabalhar” para fazer os cursos oferecidos.
- Geralmente os treinamentos são indicados baseados no interesse de cada sessão, não havendo uma diretriz para nos dar um norte.

IPAC– Índice de execução do plano de capacitação

- O índice que mede o quanto você executou de um plano, só nos diz se estamos bons em planejar ou não. O mais importante é medir se a execução do plano (ou outras ações que não estavam no plano inicial) trouxeram resultados efetivos ou não. Medir resultados em nível estratégico..

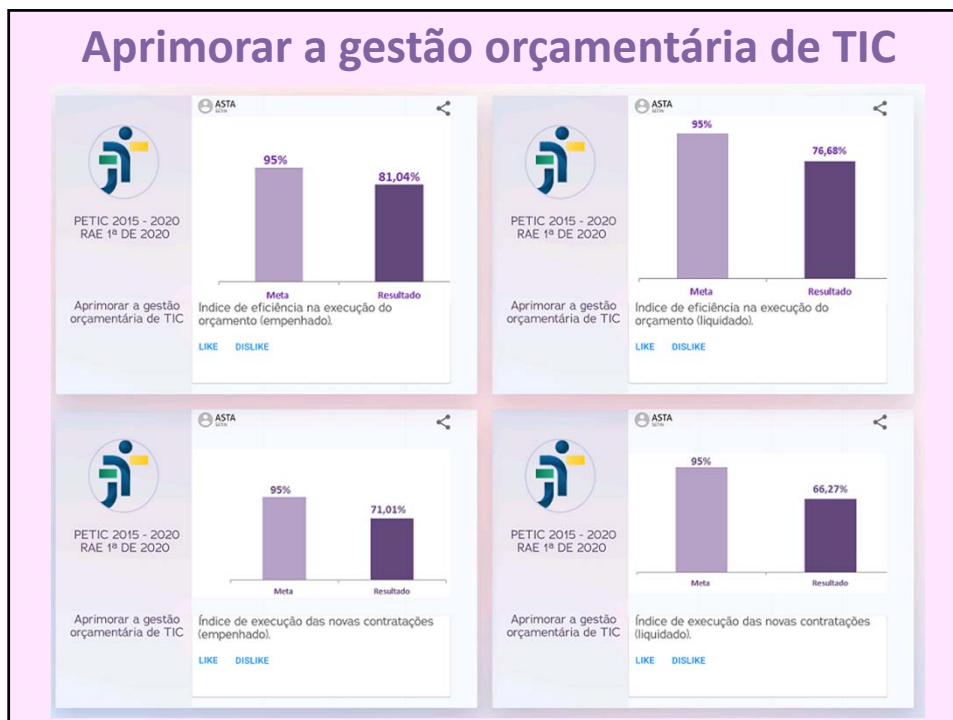
Garantir a infraestrutura de TIC



IDSI– Índice de disponibilidade dos serviços de infraestrutura

- Há uma percepção de que o indicador não representa a realidade de "indisponibilidade" sentida pelos usuários. Foram relatadas várias reclamações de lentidão e indisponibilidade em sistemas críticos voltados para a atividade fim.
- O índice deve ser medido para garantir a alta disponibilidade dos sistemas informatizados e demais serviços. O serviço de monitoramento das aplicações deve ser aprimorado.

Aprimorar a gestão orçamentária de TIC



Avaliações IEO e IENC

IEO – Índice de eficiência na execução orçamentária

O indicador traduz a preocupação da TI em cumprir os compromissos com a execução orçamentária em relação ao planejado. Entretanto propõe-se o foco do indicador deve ser no valor gerado (benefício) pela contratação e não em comparar estimado com empenhado/liquidado.

IENC – Índice de eficiência nas novas contratações

- Foi sugerido que a gestão orçamentária seja avaliada com apenas 1 indicador estratégico.

Aprimorar a gestão de riscos de TIC



IRCT– Índice de riscos críticos de TIC tratados

- A gestão de riscos é uma poderosa ferramenta de governança de TIC.
- O indicador traduz a preocupação em atender requisito, destacado inclusive em auditorias realizadas pela Corte de Contas em outros órgãos públicos, mas pode ser aprimorado.

Aprimorar a gestão de serviços de TIC



IPMF– Índice de processos ITIL adaptados p/ o TST apurado pelo modelo PMF

- Indicador de nível tático, importante para acompanhar a evolução da maturidade dos processos de gestão de serviços de TIC, no entanto há o questionamentos sobre o resultado alcançado pelo indicador em relação ao dia-a-dia nas unidades de TIC.
- Também é sugerido repensar o indicador no sentido de medir os benefícios que a implantação dos processos traz para o TST ou quais problemas eles resolvem.

Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios

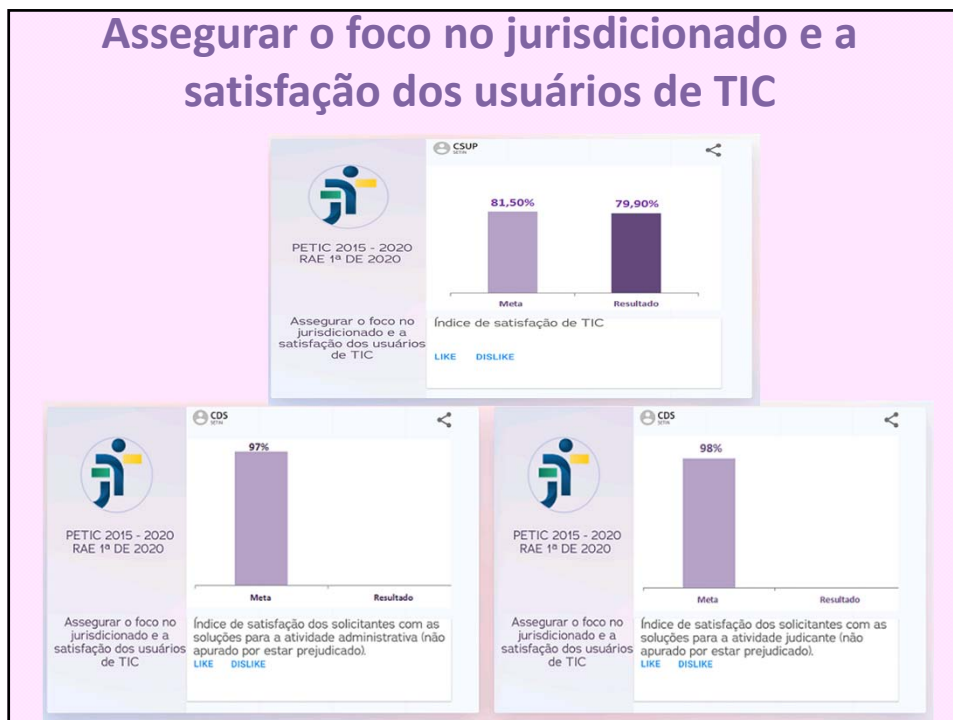


Avaliação IPEP, IPEE E IPEC

Indicadores de prazo, escopo e custo

- A gestão de projetos, programas e portfólios é de fundamental importância para que os gestores possam acompanhar suas demandas.
- Está cada vez mais raro a definição do escopo para um projeto. Num ambiente onde os requisitos mudam a todo momento é muito difícil medir o atendimento no prazo.
- Sugere-se repensar em outras formas (indicadores) de medição do sucesso baseado naquilo que traga real benefício ao Tribunal como por exemplo: os projetos entregaram os benefícios esperados? o prazo de entrega atendeu às necessidades do cliente (área de negócio/Tribunal/Sociedade)? Qual foi o Retorno sobre o Investimento do projeto? (e não olhar só o custo).

Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC



Avaliação ISTI, ISSA e ISSAJ

ISTI – Índice de satisfação de TIC

- Os três indicadores do Objetivo "Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC" sugerem que estamos medindo apenas a satisfação do usuário estamos vendo só a satisfação dos usuários e não estamos "Assegurando o foco no jurisdicionado".
- A Pesquisa de Satisfação de TIC é muito importante para avaliar a prestação dos serviços de TIC. Sugere-se repensarmos em implementar pesquisas mais curtas e focadas naquilo que cada "persona" efetivamente utiliza. Algo mais direcionado e assertivo.

EXECUÇÃO PDTIC



Desempenho do PDTIC 2019

- Entende-se que o software não deve ser tratado como projeto.