

PLANO DE METAS 2016

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DO PLANO DE METAS 2016

PLANO DE METAS 2016



RESULTADO DO PLANO DE METAS INSTITUCIONAL DA ATI EXERCÍCIO 2016

RESULTADO DA AVALIAÇÃO

AD GOGP/GOAF/ - PERÍODO AVALIATIVO: JANEIRO a DEZEMBRO

Nº	Objetivos	Indicador	Fonte de Verificação	Período de Aferição	Cálculo do Indicador	Meta	Resultado da Avaliação
1	Obter melhoria da prestação dos serviços públicos, através do uso intensivo e adequado de Aplicações de TIC	Demandas de Serviços de TIC Atendidas	Sistema de Gestão do Atendimento da Central de Serviços da ATI - CSATI	Jan a Dez	Nº de demandas de serviços atendidas / Nº total de demandas	85%	95%
(* 2	Obter melhoria da gestão, do controle e da integridade das informações estratégicas de Estado, no Âmbito da APE	Projetos estratégicos Selecionados Atendidos	DGG/DTI/SGI (Ferramentas: Sistema de Monitoramento de Projetos REDMINE	Jan a Dez	Média obtida do % realizado em cada projeto	80%	100%
3	Obter melhoria da eficiência na prestação dos serviços públicos, através da disponibilidade do ambiente corporativo DATACENTER	Disponibilidade do Ambiente Corporativo DATACENTER	Ferramenta Monitoramento do Datacenter (ZABBIX)	Jan a Dez	% Disponibilidade do Ambiente DATACENTER em função 24X7X365	90%	97,35%
4	Obter melhoria da comunicação e facilidade de acesso, na prestação dos serviços públicos, através da disponibilidade da Rede Corporativa Pe-Conectado	Disponibilidade da Rede Corporativa Pe-Conectado	Ferramenta Monitoramento do (Pe-Conectado)	Últimos Doze Meses	% Disponibilidade Pe-Conectado em função 24X7X365	90%	99,50%

PLANO DE METAS 2016

**REALIZAÇÕES DECORRENTES DOS
PROJETOS SELECIONADOS NO
PLANO DE METAS 2016**

PLANO DE METAS 2016

REALIZAÇÕES (* Item 2 do Plano de Metas 2016)				
Área	Projetos Estratégicos Seleccionados para o Plano de Metas 2016	Objetivo / Finalidade do Projeto	Atividades Realizadas	% Atingido
DTI	1. Desenvolvimento do Sistema Juntos pela Cidadania	O projeto visa o acompanhamento dos atendimentos realizados pelos programas sociais do Governo do Estado e das Prefeituras de Pernambuco	1. Disponibilização do Módulo de Configuração; <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Questionários; • Cadastro de Categorias; • Cadastro de Municípios; • Cadastro de Demandas; • Cadastro de Unidades; • Cadastro de Pacto (Órgãos); 	100%
			2. Disponibilização do Módulo de Cadastro das Pessoas em Situação de Vulnerabilidade Social;	
			3. Disponibilização do Módulo de Atendimento e Acompanhamento de demandas das pessoas em situação de vulnerabilidade Social;	
			4. Treinamento e Apresentação do Sistema;	
DGG	2. Estruturação da de TI da Gestão Secretaria de Saúde	Estruturar a Gestão de Tecnologia da Informação na Secretaria de Saúde, através do Planejamento de TIC e estruturação do Núcleo Setorial de Informática - NSI	1. Diagnóstico da situação atual;	100%
			2. Levantamento de demandas de TI em todas as Secretarias Executivas	
			3. Estruturação da Superintendência de TI e alocação de 02 Analistas de Gestão de Tecnologia de Informação e Comunicação - AGTICs	
SGI	3. Implantação do PE-Integrado na ATI – Módulos Compras e Almoxarifado	Atender ao Decreto nº 40.222/13 que institui o– Sistema PE-INTEGRADO, no âmbito dos <u>órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Estadual</u> e as NBCASP - Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicada ao Setor Público	1. Compras:	100%
			1. Revisão e adequação de fluxos e processos;	
			2. Integração com as áreas financeira/contábil e Ordenador de Despesas;	
			3. Treinamento;	
			4. Operação (06 compras diretas realizadas através do Sistema)	
			2. Almoxarifado:	
			1. Revisão e adequação de fluxos e processos;	
2. Treinamento de usuários/requisitantes de materiais;				
3. Operação (todas as requisições de materiais da ATI realizadas através do Sistema)				

PLANO DE METAS 2016

**RELATÓRIOS DE MEDIÇÃO
DE DESEMPENHO**

PLANO DE METAS 2016

Relatório 01

Nº de demandas de serviços atendidas em relação ao Nº total de demandas - Solicitações criadas em 2016						
Grupo Executor	EmAndam	Fechada	Reaberta	Resolvida	Suspensa	Totais
1 Nível CSATI	5	81			1	87
2 Nível USC	29	732	1	4	3	769
2 Nível Segurança da Informação - USI		11				11
2 Nível GAS UIG - SIPJ - Sistema de Info.de Polícia Judiciário		1				1
2 Nível GAS UIG - Unidade de Informações de Governo		39				39
2 Nível GAS UPG - PE Tridimensional	1					1
2 Nível GAS UPG - Unidade de Processos de Negócio de Governo		18				18
2 Nível GAS USG - GIT-PE		3				3
2 Nível GAS USG - Portais Setoriais	2	21				23
2 Nível GAS USG - Portal da Transparência	1					1
2 Nível GAS USG - SIGEPE	2	55				57
2 Nível GAS USG - Unidade de Sistemas de Gestão do Governo		18				18
2 Nível WIKI	1					1
2 Nível ATENDIMENTO - REDE INTERNA	8	1.479		14	2	1.503
2 Nível Central Atendimento CSATI	2	1.059				1.061
2 Nível CENTRAL IT	13	1.150		27	16	1.206
2 Nível GESTÃO DE DEMANDAS	1	198			3	202
2 Nível RVS USC		32			1	33
2 Nível TECNOSOLVE	6	149		1	1	157
2 Nível UDC-INFRAESTRUTURA	7	28		2	4	41
3 Nível NOC-CENTRALIT	1	27				28
3 Nível SBD	2	382		5	2	391

PLANO DE METAS 2016

Nº de demandas de serviços atendidas em relação ao Nº total de demandas - Solicitações criadas em 2016 – (Continuação)						
Grupo Executor	EmAndam	Fechada	Reaberta	Resolvida	Suspensa	Totais
3 Nível SDC	1					1
3 Nível UDC	81	255	1	3	21	361
3 Nível UDC-MAINFRAME	1	4		1		6
3 Nível UDC-REDES	2	5				7
3 Nível UDC-SEGURANÇA	4	240		3	1	248
3 Nível UDC-SO-LINUX	19	208		2		229
3 Nível Redes	7	11				18
3 Nível UDC-INFRAESTRUTURA	1	97			2	100
3 Nível UDC-SO-WINDOWS	1	50			1	52
Totais	198	6.353	2	62	58	6.673
INDICADOR = % Fechada/Totais		====>>			95%	
<p>Foram consideradas apenas as Solicitações criadas de janeiro a dezembro de 2016: FECHADA = Solicitações encerradas (aquelas que os clientes confirmarem que o atendimento foi satisfatório). TOTAIS = Todas as Solicitações demandadas.</p> <p>EmAndamento = Solicitações com o atendimento em andamento mas ainda não concluído. Resolvida = Solicitações com o atendimento concluído e que aguardam apenas a confirmação do cliente p/fechar. Reaberta = Solicitações que foram fechadas e posteriormente os respectivos clientes solicitaram reabrir para ajustes.</p> <p>Cancelada = Não foram computadas neste relatório pois são Solicitações que não serão mais atendidas.</p> <p>* Não entraram no cálculo, é como se nunca tivessem existido.</p> <p>* No entanto, caso fossem incluídas, deveriam ser consideradas como FECHADAS</p>						

PLANO DE METAS 2016

Relatório 02

Relatório de Disponibilidade de Serviços do Datacenter

Este relatório tem como objetivo mostrar a disponibilidade dos serviços hospedados no datacenter da ATI. Os dados foram obtidos do sistema de monitoramento do datacenter que utiliza a ferramenta ZABBIX. Foram levantadas as informações de disponibilidade de 120 serviços no período de 01/01/2016 até 31/12/2016.

Abaixo segue breve descritivo dos termos usados neste relatório para melhor entendimento:

Serviços: São todos os sistemas oferecidos pelas secretárias/órgãos que estão hospedados no datacenter da ATI. Estes sistemas em sua maioria são web e prestam algum tipo de serviço à população ou ao governo. Ex: Portal do detran, SIGEPE, Expresso Mail, portais de notícias das secretarias, etc.

Disponibilidade dos serviços: Trata-se da medição efetuada através da ferramenta de monitoramento para verificar se um determinado serviço está funcionando adequadamente, isto é, se está acessível e disponível para os clientes.

NMS (Nível Mínimo de Serviço): Trata-se do acordo de nível de serviço que tem como objetivo manter um nível aceitável de disponibilidade dos serviços hospedados no datacenter. No caso do datacenter o Nível Mínimo de Serviço buscado para o ano é de uma disponibilidade igual ou acima de 90%, ou seja, deve-se manter o serviço disponível e acessível durante 90% do ano considerando-se o tempo de 24 horas por 7 dias (24x7) durante todo o ano.

Ativos monitorados: Apesar de o relatório estar voltado para a apresentação da disponibilidade dos serviços, cabe salientar que cada serviço é composto por um ou mais servidores, sendo que alguns chegam a ter 10 (dez) servidores compondo a estrutura do serviço. Estes servidores que compõem o serviço, assim como os equipamentos da infraestrutura entre eles são conhecidos como ativos.

Itens monitorados: Para garantir a disponibilidade é necessário que se monitore os componentes dos servidores como placa de rede, espaço em disco, consumo de memória e processamento, etc. Esses componentes são classificados como itens na nossa ferramenta de monitoramento.

PLANO DE METAS 2016

Com as informações acima segue abaixo para fins de conhecimento os dados do nosso monitoramento:

Número de ativos monitorados: 837

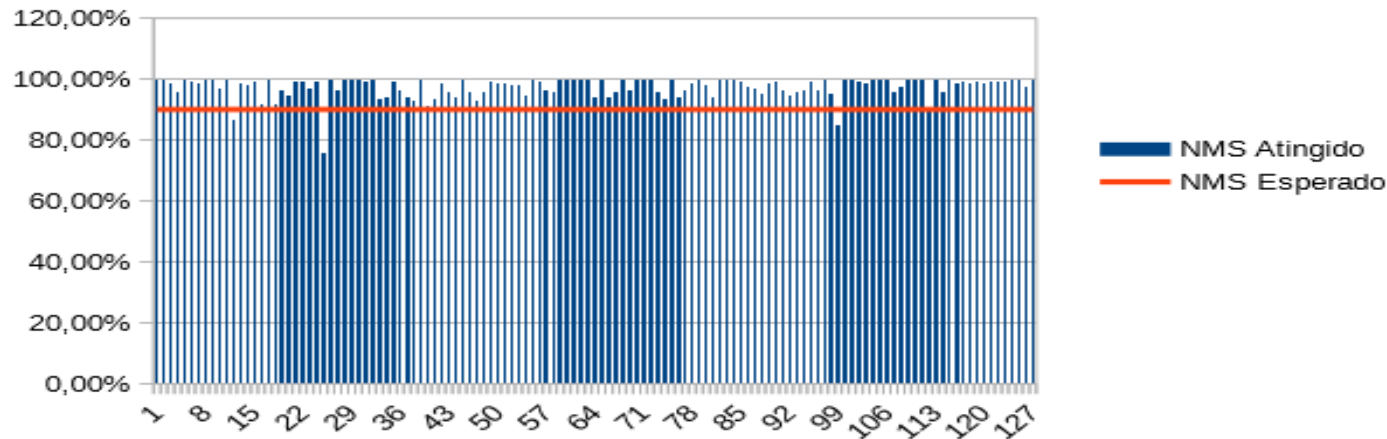
Número de itens monitorados: 62695

Número de serviços monitorados: 120

Resultado da disponibilidade dos serviços para o ano de 2016:

Gráfico 1

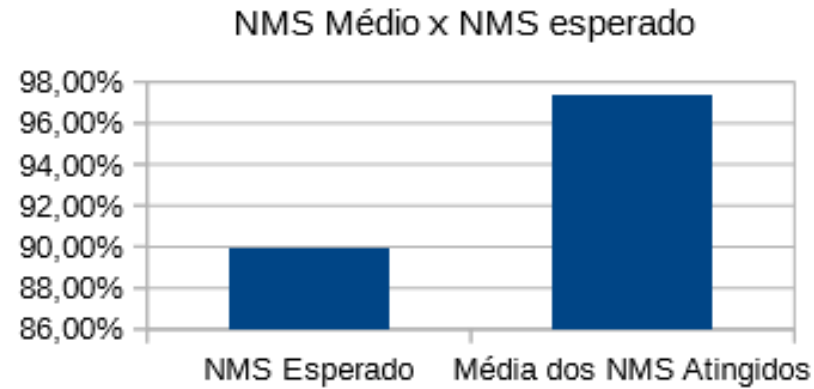
NMS Esperado x NMS atingido



O gráfico acima representa a relação entre a disponibilidade dos serviços e o nível de serviço acordado, mostra que apenas três serviços prestados ficaram abaixo do NMS acordado, sendo que a grande maioria ficou acima do esperado. Os três serviços que apresentaram desempenho abaixo do esperado estão justificados ao final do documento.

PLANO DE METAS 2016

Gráfico 2



No gráfico acima é apresentado a média dos NMS Atingidos (**97,35%**) em relação ao NMS esperado (90%), ratificando o bom desempenho do datacenter e consequentemente da ATI na administração e provimento dos serviços prestados às secretarias e órgãos do governo.

PLANO DE METAS 2016

Relação de Disponibilidade dos Principais Serviços Hospedados

Abaixo segue a lista dos serviços que serviram para o presente relatório e seus respectivos NMS par ano de 2016:

Serviço	NMS Atingido	NMS Esperado
Serviço STCP-Web	99.9919%	90,00%
Serviço Portal LAI HOMOLOGACAO	99.9826%	90,00%
Serviço Portal SIMA	99.9599%	90,00%
Serviço CONVENIOS	99.9540%	90,00%
Serviço Portal MUNICIPIOS SAUDAVEIS	99.9519%	90,00%
Serviço RedeCompras	99.9394%	90,00%
Serviço Portal Porto do Recife	99.9383%	90,00%
Serviço Mapa Cultural PE	99.9352%	90,00%
Serviço Wiki ATI	99.9314%	90,00%
Serviço Novo SGA SEMPETQ	99.9099%	90,00%
Serviço Portal SJDH	99.8980%	90,00%
Serviço SENHA SERVIDOR	99.8932%	90,00%
Serviço Portal FUNASE	99.8757%	90,00%
Serviço MINHACASAMINHAVIDA	99.8558%	90,00%
Serviço SIGEPE	99.7645%	90,00%
Serviço Portal FEM	99.7536%	90,00%
Serviço AgilesBPMS	99.7497%	90,00%
Serviço Expresso Mobile Taxi	99.7255%	90,00%
Serviço CONTRACHEQUE	99.7095%	90,00%
Serviço Portal LAI	99.6873%	90,00%
Serviço Vestibular da UPE	99.6578%	90,00%
Serviço SEIMulheres	99.6480%	90,00%
Serviço Portal Escola de Transito	99.6110%	90,00%
Serviço Portal PEConduz	99.6056%	90,00%
Serviço Portal DETRAN	99.5716%	90,00%

PLANO DE METAS 2016

Servico Portal EMPREENDE	99.5468%	90,00%
Servico CSATI HOMOLOGACAO	99.5195%	90,00%
Servico INFOSEMAS	99.4904%	90,00%
Servico Portal PROCON	99.4844%	90,00%
Servico Central de Transplantes	99.4836%	90,00%
Servico Portal ARPE	99.4780%	90,00%
Servico Portal Frevos de Pernambuco	99.4776%	90,00%
Servico Portal PPP	99.4743%	90,00%

Servico LICITACOES	99.4706%	90,00%
Servico Portal CEDI	99.4683%	90,00%
Servico Portal Ouvidoria	99.4674%	90,00%
Servico SAD LEGISLACAO	99.4642%	90,00%
Servico Servicos Humanos	99.4635%	90,00%
Servico SEDSDH002	99.4623%	90,00%
Servico Portal Todos Com A Nota	99.4608%	90,00%
Servico Portal HEMOPE	99.4602%	90,00%
Servico Portal SERES	99.4497%	90,00%
Servico ATI Intranet	99.4271%	90,00%
Servico Portal Escola Penitenciaria	99.4239%	90,00%
Servico Simposio GPTI	99.3846%	90,00%
Servico Sistema SADACESSO	99.3840%	90,00%
Servico Portal PROMETROPOLE	99.3739%	90,00%
Servico EMAIL	99.3451%	90,00%
Servico Sistema SADLEILOES	99.2971%	90,00%
Servico SISAGGV	99.2604%	90,00%
Servico SMAR	99.2598%	90,00%
Servico NORONHAWEB01	99.2477%	90,00%

PLANO DE METAS 2016

Servico GCON Ouvidoria	99.2235%	90,00%
Servico Gestao de Desempenho	99.2186%	90,00%
Servico CITSMART	99.1903%	90,00%
Servico Portal SEMPETQ	99.1790%	90,00%
Servico PGE	99.1401%	90,00%
Servico ICSAP Consulta	99.1280%	90,00%
Servico Portal SDEC	99.1253%	90,00%
Servico Portal Cultura PE Ouvidoria	99.1044%	90,00%
Servico Portal SRHE	99.0223%	90,00%
Servico Portal do Servidor	99.0048%	90,00%
Servico PORTAL SCGE	98.7743%	90,00%
Servico Portal PE-Conectado	98.7616%	90,00%
Servico SISSEL	98.7319%	90,00%
Servico e-Controle	98.6374%	90,00%
Servico SISACAD	98.6225%	90,00%
Servico CITSMART	98.5645%	90,00%
Servico Portal SUAPE	98.5543%	90,00%
Servico Portal BDE	98.5352%	90,00%
Servico Atlas do Investidor	98.4474%	90,00%
Servico Portal da Transparencia - Contratos	98.4018%	90,00%

PLANO DE METAS 2016

Servico Portal da Transparencia	98.2934%	90,00%
Servico SIGEPE TREINAMENTO	98.2848%	90,00%
Servico Portal da Transparencia - Receita	98.2298%	90,00%
Servico EAD Pernambuco	98.0391%	90,00%
Servico Portal de Dados Abertos	97.8415%	90,00%
Servico Portal PEGOVBR	97.7827%	90,00%
Servico WebCertidao	97.5723%	90,00%
Servico Portal PRORURAL	97.4454%	90,00%
Servico Secretaria da Casa Civil	97.2025%	90,00%
Servico CPRH	96.6413%	90,00%
Servico GIT	96.6346%	90,00%
Servico Portal Remuneracao	96.5892%	90,00%
Servico Portal PE Solar	96.4966%	90,00%
Servico Portal SEPLAG HOMOLOGACAO	96.4563%	90,00%
Servico Ferramentas de Suporte	96.2549%	90,00%
Servico Intranet SAD	96.1389%	90,00%
Servico Portal Academia das Cidades	96.0582%	90,00%
Servico Portal E-Gov 2011	96.0527%	90,00%
Servico Portal InvestinPernambuco	96.0488%	90,00%
Servico Portal SEMAS	96.0148%	90,00%
Servico Portal SECID	95.9874%	90,00%
Servico Portal Observatorio	95.9786%	90,00%
Servico Portal SEDSDH	95.9546%	90,00%
Servico Portal CAMIL	95.9248%	90,00%
Servico Portal Educacao Corporativa	95.9208%	90,00%
Servico AVAPROVA	95.8532%	90,00%
Servico SCA	95.7759%	90,00%
Servico Portal Gestao Processos	95.6954%	90,00%
Servico SGSAP	95.6777%	90,00%

PLANO DE METAS 2016

Servico Portal CEFOSPE	95.6718%	90,00%
Servico Portal CONDEPE-FIDEM	95.4878%	90,00%
Servico Portal SAD	95.4090%	90,00%
Servico Portal SETRA	95.2681%	90,00%
Servico Portal DER-PE	94.7847%	90,00%
Servico Frequencia ATI	94.6294%	90,00%
Servico Portal SECMULHER	94.3111%	90,00%
Servico Portal ADAGRO	94.2953%	90,00%
Servico Portal PM	94.2217%	90,00%
Servico Portal FUNAPE	94.2024%	90,00%

Servico Portal Parque Dois Irmaos	94.1885%	90,00%
Servico Portal CEDCA	94.0279%	90,00%
Servico Painel de Controle SCGE	93.9838%	90,00%
Servico Portal GASATI	93.7900%	90,00%
Servico Portal ATI	93.5937%	90,00%
Servico Portal ORACLE BPA	93.4599%	90,00%
Servico Painel de Controle	93.1604%	90,00%
Servico Portal AGEFEPE	92.9564%	90,00%
Servico Portal CEHAB	92.9444%	90,00%
Servico Expresso Turismo	91.9116%	90,00%
Servico Expresso Cidadao	91.6046%	90,00%
Servico Portal Artesanato de Pernambuco	91.3196%	90,00%
Servico SERC	90.6369%	90,00%
Servico DOTPROJECT	86.6702%	90,00%
Servico Portal SETUR	84.5974%	90,00%
Servico ICSAP Inscricao	75.9483%	90,00%

PLANO DE METAS 2016

Observações Técnicas Os serviços que não atingiram o NMS desejado apresentaram problemas durante o ano em sua maioria relacionados à aplicação e que tão logo foram detectados solicitamos o apoio das equipes de desenvolvimento para corrigí-los. Visando melhorar a disponibilidade iniciamos um trabalho pró-ativo para detectar o problema antes de sua indisponibilidade, através de indicadores específicos das aplicações mais instáveis, e desta forma podermos atuar ou solicitar a intervenção das equipes responsáveis antes que o sistema fique indisponível.

Recife, 02/01/2017.

Relatório 03

Relatório de Disponibilidade de Serviços da Rede Corporativa

Este relatório tem como objetivo mostrar a disponibilidade dos serviços da rede corporativa do Governo. Os dados foram obtidos do livro de controle (control book) referente ao mês de novembro de 2016, consolidados através das ferramentas E-health e Spectrum, da CA Technologies. Foram levantadas as informações de disponibilidade dos Pontos de Roteamento de Tráfego Multidigital (PRTM), no período de 12(meses) entre 01/12/2015 até 30/11/2016.

Abaixo segue breve descritivo dos termos usados neste relatório para melhor entendimento:

Ponto de Roteamento de Tráfego Multidigital (PRTM): infraestrutura instalada em localidades estratégicas, de forma a permitir compartilhar recursos e otimizar custos. Esses pontos de roteamento formam o Backbone da Rede PE-CONNECTADO. A partir desses pontos de roteamento multidigital são providos os serviços de Internet e de acessos dedicados banda larga para transmissão de dados, voz e imagens via Internet. Além disso, tem como finalidade centralizar rotas de tráfego de transmissão para prover segurança na rede.

PRTM-Principal: trata-se de um ponto de roteamento de tráfego multidigital instalado na ATI, onde é centralizado o serviço de acesso à Internet Corporativa.

Ponto Cliente Multidigital (PCM): também conhecido como site, é o local onde a conexão com a rede é feita e os serviços de voz e acesso à internet são instalados. Os PCMs são as unidades administrativas e organizacionais públicas, como Hospitais, Delegacias, Sedes dos Órgãos, Escolas, Anexos, Unidades de Atendimento ao Cidadão, Postos para atividades de Fiscalização seja para ações fazendárias, militares ou agropecuárias, etc, conectados na Rede PE-CONNECTADO.

PLANO DE METAS 2016

PRTM-Básico: trata-se de um ponto de roteamento de tráfego multidigital instalado em localidades estratégicas onde caracterize uma grande concentração de Pontos Cliente Multidigital (PCM) e de tráfego.

Disponibilidade dos serviços: trata-se da medição efetuada através da ferramenta de monitoramento para verificar se um determinado serviço está funcionando adequadamente, isto é, se está acessível e disponível para os clientes.

NMS (Nível Mínimo de Serviço): trata-se do acordo de nível de serviço que tem como objetivo manter um nível aceitável de disponibilidade dos serviços providos pela PEConectado. No caso da rede corporativa, o Nível Mínimo de Serviço buscado para o ano é de uma disponibilidade igual ou acima de 99,5%, ou seja, deve-se manter o serviço disponível e acessível durante 99,5% do ano considerando-se o tempo de 24 horas por 7 dias (24x7) durante todo o ano.

Itens monitorados: Para garantir a disponibilidade é necessário que se monitore cada um dos PRTMs espalhados pelo estado. Abaixo segue a lista de todos os PRTMs monitorados:

- PRTM Principal – Recife
- PRTM Básico – Arcoverde
- PRTM Básico – Carpina
- PRTM Básico – Caruaru
- PRTM Básico – Fernando de Noronha
- PRTM Básico – Garanhuns
- PRTM Básico – Palmares
- PRTM Básico – Petrolina
- PRTM Básico – Salgueiro

PLANO DE METAS 2016

Resultado da disponibilidade dos serviços para os últimos 12 meses:

O gráfico abaixo representa a disponibilidade dos serviços em cada um dos meses, desde dezembro de 2015 até novembro de 2016. Em resumo, o gráfico mostra que a média de disponibilidade dos PRTMs esteve, durante todos os meses, acima do nível mínimo de serviço estabelecido, ratificando o bom desempenho da rede corporativa e consequentemente da ATI na administração e provimento dos serviços prestados às secretarias e órgãos do governo.

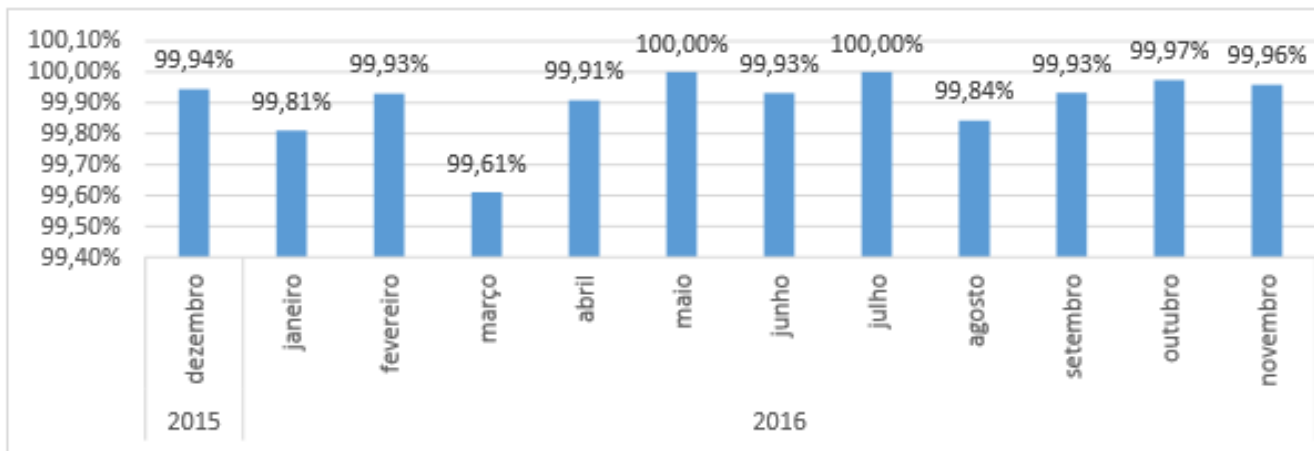


Gráfico 1

PLANO DE METAS 2016

Relação de disponibilidade para cada um dos PRTMs da Rede Corporativa do Estado:

Abaixo segue média da disponibilidade de cada um dos PRTMs distribuídos pelo estado, durante o período de referência deste relatório:

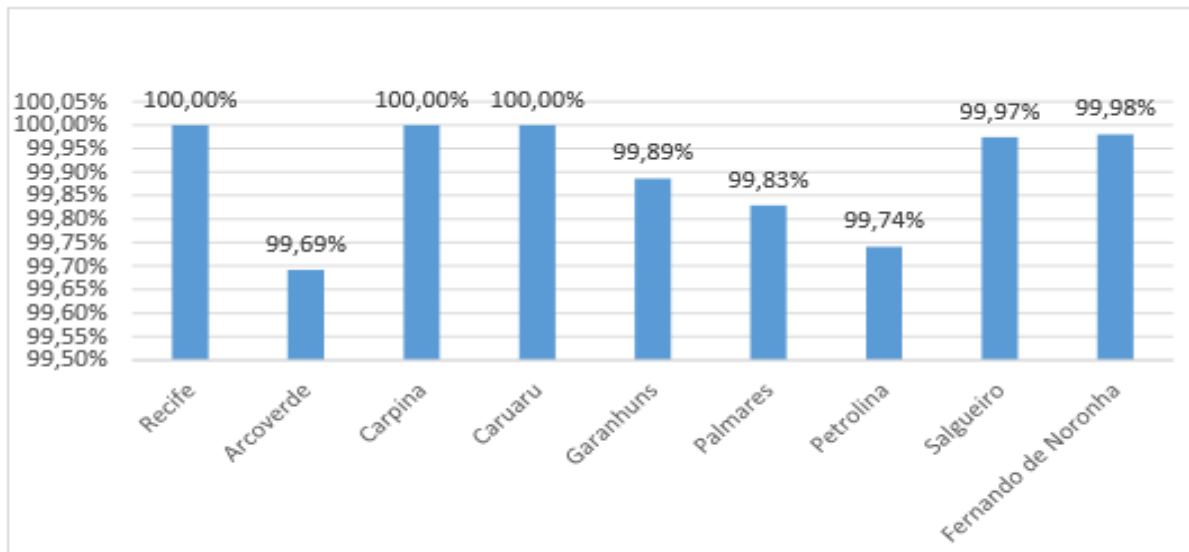


Gráfico 2

No gráfico acima é apresentado a média dos NMS Atingidos (99,9%) em relação ao NMS esperado (**99,5%**), ratificando o bom desempenho do Rede Corporativa e consequentemente da ATI na administração e provimento dos serviços prestados às secretarias e órgãos do governo.

Recife, 28/12/2016.