

## 3. DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS

INFORMAÇÕES GERAIS DO INDICADOR														
DESCRIÇÃO	Proporção do tempo de disponibilidade dos sistemas críticos* da ANS.													
OBJETIVO	Acompanhar a estabilidade dos sitemas críticos da ANS a fim de sinalizar se há necessidade de alterações na infraestrutura de Tecnologia da Informação, uma vez que a não disponibilidade de tais sistemas impacta diretamente nos serviços prestados pela Agência.													
INTERPRETAÇÃO	Quanto ▲ melhor													
CÁLCULO DO INDICADOR	$\frac{\textit{Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos}}{\textit{Tempo total}} \times 100$													
DETALHAMENTO DO CÁLCULO DO INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"><li>Tempo de disponibilidade: Por disponibilidade, entende-se o tempo que o sistema está ativo e em funcionamento, com possibilidade de acesso pelo usuário, em minutos.</li><li>Tempo Total: Por tempo total, entende-se número de dias no mês, em minutos.</li></ul>													
META	≥ 98%													
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual (%)													
COLETA DE DADOS														
PERIODICIDADE DE COLETA	Trimestral, com apresentação mensal dos dados.													
UNIDADE RESPONSÁVEL PELA COLETA	GETI													
FONTE DE DADOS	Relatórios operacionais da COSIT/GETI													
INSTRUÇÕES PARA COLETA	As informações sobre disponibilidade dos sistemas críticos são organizadas a partir de relatórios técnicos gerados pelas áreas de Produção, Redes e Banco de Dados, com a utilização das ferramentas Zabbix, Monitorall e Oracle Enterprise Manager. É considerada também a disponibilidade dos serviços de internet e da rede MPLS. As informações são inseridas em planilha específica que permite o cálculo do resultado do indicador.													
VALOR BASE	99,33%													
CRITÉRIO DE PONTUAÇÃO														
A pontuação varia no intervalo entre 0 e 1 sendo proporcional ao grau de atingimento da meta														
Resultado	Pontuação													
≤ 50%	0													
50% < indicador < 98%	0 < pontuação < 1													
≥ 98%	1													
SISTEMAS CRÍTICOS	IMPACTO DA NÃO DISPONIBILIDADE													
PTA	Interrompe 80% do fluxo de arquivos entre operadoras e ANS.													
Emissão de GRU	Impede as operadoras de resolverem seus débitos com a ANS nas datas previstas.													
SIF, NIP	Impede que operadoras e consumidores respondam suas NIPs e prejudica o andamento de atividades em várias áreas da agência como: Disque ANS, Núcleos, NIP, Fiscalização (Processos Sancionadores), Ouvidoria etc.													
SIAR, RPD	Impede a gestão de arrecadação da Agência e o pagamento de taxas pelas operadoras.													
PERSUS	Impede as operadoras de questionarem a obrigatoriedade de ressarcimento, podendo acarretar processo de cerceamento de defesa.													
TISS, CADOP, DIOPS, SIP, SIB, SIPAR	Criticidade atrelada ao período, pois impede as operadoras de cumprirem suas obrigações legais com a ANS.													
SEI	Com implantação dos processos de trabalho das áreas, haverá cada vez mais dependência do sistema para execução de atividades simples como envio de memorando.													
SISRH	É a base de usuários ativos da ANS, utilizado por vários outros sistemas.													
RPS	Impede o registro de novos planos.													
Portal e Intrans	Impossibilita acesso a várias áreas e sistemas críticos.													
SIMULAÇÃO DO INDICADOR (DADOS DE 2018)														
SISTEMA CRÍTICO		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PTA	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.571	40.158	42.639	42.965	44.498	43.101	44.541	44.489	43.005				389.967
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120

	Resultado (%)	99,85%	99,60%	95,52%	99,46%	99,68%	99,77%	99,78%	99,66%	99,55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,20%
Emissão de GRU	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.618	43.200	44.640	44.510	43.200				392.968
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,95%	100,00%	100,00%	99,71%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,96%
SIF	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.092	40.320	44.567	43.137	44.617	43.189	44.588	44.455	43.200				392.165
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	98,77%	100,00%	99,84%	99,85%	99,95%	99,97%	99,88%	99,59%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,76%
NIP	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.320	44.591	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	42.963				392.834
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	100,00%	99,89%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,93%
SIAR	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.192	43.065	44.505	44.409	43.200				392.171
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%	99,69%	99,70%	99,48%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,76%
RPD	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100,00%
PERSUS	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.630	40.320	44.640	43.097	43.417	42.473	43.912	44.640	43.117				390.246
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	99,98%	100,00%	100,00%	99,76%	97,26%	98,32%	98,37%	100,00%	99,81%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,27%
TISS	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.629	40.267	44.626	43.200	44.640	43.133	44.640	44.617	42.251				392.003
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	99,98%	99,87%	99,97%	100,00%	100,00%	99,84%	100,00%	99,95%	97,80%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,72%
CADOP	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.153	44.640	43.142	44.640	43.200	44.640	44.609	43.200				392.864
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	99,59%	100,00%	99,87%	100,00%	100,00%	100,00%	99,93%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,93%
DIOPS	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.583	43.128	44.568	44.448	42.347				391.874
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,87%	99,83%	99,84%	99,57%	98,03%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,68%
SIP	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.619	43.173	44.613	44.604	43.182				392.991
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,95%	99,94%	99,94%	99,92%	99,96%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,97%
SIB	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	42.221	28.287	38.358	43.200	44.612	43.190	44.630	44.640	43.183				372.321
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	94,58%	70,16%	85,93%	100,00%	99,94%	99,98%	99,98%	100,00%	99,96%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	94,71%
SIPAR	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.627	40.320	44.640	43.200	44.185	43.091	44.640	44.532	43.200				392.435
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	98,98%	99,75%	100,00%	99,76%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,83%
SEI	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.300	42.613	42.478	43.918	43.064	44.640	44.548	43.200				389.401
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	99,95%	95,46%	98,33%	98,38%	99,69%	100,00%	99,79%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,05%
SISRH	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	43.543	43.065	44.561	44.320	35.857				384.146
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,54%	99,69%	99,82%	99,28%	83,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	97,72%
RPS	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.306	44.614	43.200	44.601	43.176	44.616	44.567	42.779				392.499
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	99,97%	99,94%	100,00%	99,91%	99,94%	99,95%	99,84%	99,03%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,84%
PORTAL	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.188	44.640	44.515	43.200				392.983
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	99,72%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,97%
INTRANS	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.126	44.254	43.132	44.571	44.541	42.794				392.018
	Tempo total (em minutos)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200				393.120
	Resultado (%)	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	99,14%	99,84%	99,85%	99,78%	99,06%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,72%
TOTAL	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	800.450	713.311	793.048	776.345	798.857	775.968	802.225	801.724	767.078	-	-	-	7.029.006
	Tempo total (em minutos)	803.520	725.760	803.520	777.600	803.520	777.600	803.520	803.520	777.600	-	-	-	7.076.160
	Resultado (%)	99,62%	98,28%	98,70%	99,84%	99,42%	99,79%	99,84%	99,78%	98,65%				99,33%

DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS

