

**ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES DO PETIC**

<b>INDICADORES PLANEJAMENTO 2016-2021</b>	<b>META FIXADA 2021</b>	<b>RESULTADO (4º trimestre)</b>
I1 – Taxa de disponibilidade dos serviços críticos e essenciais de TIC	Alcançar, em 2021, 95% de disponibilidade de serviço.	98,21
I 2 – Taxa de execução orçamentária dos gastos em TIC	Alcançar, em 2021, 82% de execução orçamentária dos gastos em TIC.	169,74%
I 3 – Taxa de aderência orçamentária dos gastos em TIC	Alcançar, em 2021, 82% de aderência orçamentária dos gastos em TIC.	56,48%
I4 – Número de processos críticos de TIC com riscos geridos	Em 2021, avaliar e gerenciar riscos em 2 processos críticos da STI	5 processos
I5 - Grau de satisfação com os serviços de TIC	Atingir, em 2021, 90% de satisfação com os serviços de TIC	85,3%
I6- Quantidade de padrões tecnológicos executados em conformidade	Identificar os processos que serão priorizados e elevados à categoria de “adota em grande parte ou parcialmente”	não mensurado
I7 – Evolução do índice de Governança de TIC	Atingir o nível de excelência, alcançando índice 0.90 até 2021	Excelência
I8 – Índice de aderência ao MNI (Sistemas Judiciais)	Desenvolver, em 2021, 100% de novos sistemas judiciais aderentes ao MNI (QNSAMNI)	Suspenso
I8 – Índice de aderência ao MNI (Sistemas Administrativos)	Desenvolver, em 2021, 100% de novos sistemas administrativos aderentes ao MNI (QNSJMNI)	Suspenso
I9 – Taxa de aderência do plano de contratações de TIC	Alcançar, em 2021, 75% de aderência do plano de contratações de TIC	100,00%
I10 – Índices de serviços de TIC implementados com requisitos de segurança da informação estabelecidos	Alcançar, em 2021, 85% de serviços de TIC, novos ou modificados, com requisitos de segurança da informação	Suspenso
I11 – Taxa de execução do plano anual de capacitação de pessoal da TIC	Alcançar, em 2021, 80% de execução do PAC TIC	95,10%



## RELATÓRIO DE ANÁLISE DE INDICADORES DO PETIC

### 4º trimestre/2021

#### i1 – TAXA DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS CRÍTICOS E ESSENCIAIS DE TIC

Conforme informação prestada pela Seção de Infraestrutura Tecnológica (doc. n.º 1816843), no âmbito do processo SEI n.º 0009719-83.2021.6.05.8000, neste quarto trimestre de 2021, a Taxa de disponibilidade dos serviços críticos e essenciais de TIC (i1) foi de **98,21%**, demonstrando que o desempenho supera a meta anual fixada em 95%, conforme demonstrado na planilha juntada pela SEINFRA, doc. n.º 1816842, abaixo reproduzida:

Indicador i1 – 4TRI2021*				
Sistema	TTPD	TISCE	( TTPD-TISCE ) / TTPD * 100	
SADP	82d6h45m	9d17h12m	89,78637033	
CORREIO	91d23h28m	29m	99,99118562	
OUV	38d0h45m	11h13m	99,50820271	
PONTO	38d12h0m	-	100	
INTRANET	38d12h0m	-	100	
SEI	92d0h0m	-	100	
			589,2857587	<<Somatório
			<b>98,21429311</b>	<< Indicador i1

\*Salienta-se que, na medição da Taxa, há a exclusão dos sistemas que são hospedados e geridos pelo TSE, a exemplo do DJE, ELO, Internet e PJE.

#### i2 – TAXA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DOS GASTOS EM TIC

A partir das informações prestadas pela Coordenadora de Orçamento (COORC/SOF), conforme documentos de n.º 1816741, 816739 e 1816789, no processo SEI n.º 0009719-83.2021.6.05.8000, informamos que a taxa de execução orçamentária dos gastos em TIC foi de **169,74%** - ((R\$ 15.252.519,00 : R\$8.985.551,00)\*100 = 169,74%) - no final do quarto trimestre de 2021.

A justificativa para a alta taxa de execução orçamentária no final do quarto trimestre de 2021 deveu-se a solicitação de créditos adicionais no exercício 2021, necessários para contratações que atenderam necessidades não previstas, tais como: ampliação da rede de dados para abarcar o edifício novo do Anexo III; manutenção do software que controla as urnas; atualização regular de versões de software; troca nos diversos equipamentos, softwares e produtos do Datacenter, a fim de manter sua funcionalidade e a compatibilidade com as novas tecnologias de



TIC; aquisição de antenas rurais, que possibilitam a transmissão remota dos resultados do pleito em pontos de difícil acesso.

Cabe ressaltar que a meta estabelecida para o ano de 2021 é a de alcançar 82% de execução orçamentária com as despesas estratégicas de TI nos seguintes Planos Internos:

- Apoio Administrativo, Técnico e Operacional de TI;
- Locação de Máquinas, Equipamentos e Bens Móveis de TI;
- Manutenção e Conservação de Equipamentos de Processamento de Dados;
- Manutenção de Software;
- Despesas de Teleprocessamento;
- Serviços de Processamento de Dados;
- Equipamentos e Bens Móveis de TI;
- Manutenção e Conservação de Equipamentos de Processamento de Dados;
- Equipamentos de Informática;
- Aquisição de Software e Ações Estratégicas

### i3 – TAXA DE ADERÊNCIA ORÇAMENTÁRIA DOS GASTOS EM TIC

A partir de informações prestadas pela COORC, conforme mencionado no item anterior, verifica-se que o grau de aderência entre o planejado e a execução realizada das despesas estratégicas em TIC apresentou uma taxa de **56,48%** -  $((R\$5.075.255,43 : R\$8.985.551,00) * 100 = 56,48\%)$ .

A taxa de aderência orçamentária ficou abaixo da meta anual do caderno de indicadores de 82% de aderência para 2021, isso ocorreu em função das necessidades surgidas durante o exercício de 2021, para as quais não havia como prever, sendo necessário efetuar várias solicitações de créditos adicionais para contemplá-los, conforme detalhado no indicador i2.

### i4 – NÚMERO DE PROCESSOS CRÍTICOS DE TIC COM RISCOS GERIDOS

A meta estabelecida para o indicador em 2021 prevê a avaliação e o gerenciamento de riscos em 2 (dois) processos críticos da STI.

Em face da revisão do Plano de Tratamento de Riscos (PTR) da STI, constante no processo SEI n.º 0051540-38.2019.6.05.8000, doc. 1741901, atualmente estão sendo geridos 5 (cinco) processos organizacionais de TIC, de maneira a cumprir a meta fixada para o índice em comento:

1. Gestão de Ativos de TIC;
2. Cumprimento de Requisições;
3. Desenvolvimento de Sistemas;
4. Gerenciamento de Incidentes;
5. Gerenciamento de Problemas.



## i5 - GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE TIC

De acordo com a ficha do indicador, a pesquisa deve ser realizada anualmente, no último trimestre do ano. Dessa maneira, foi disponibilizada pesquisa segmentada por Secretaria do Tribunal e cartórios eleitorais durante o período de 01 a 17 de dezembro de 2021, e foi atingido o grau de satisfação de **85,3%**, conforme demonstrado na tabela abaixo:

	Grupo de Respostas	R1	R2	R3	R4	R5	Satisfação		Servidores efetivos	Questionários respondidos													
		1.075	1.272	70	312	94	Entra no cálculo	85,3%		870	285	32,8%											
<b>Introdução</b> Você está lotado em:	GR2	117	20	148	-	-	Não	-															
<b>Aspectos Gerais</b> De forma geral, a qualidade dos serviços prestados pela TI é satisfatória. Vejo a Secretaria de Tecnologia e Informação como parceira e provedora de soluções que otimizam as tarefas.	GR1	114	143	4	21	1	Sim	3ª	92,1%	<b>Grupo de respostas</b>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>GR1</th> <th>Satisfação</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R1 Concordo totalmente</td> <td>Sim</td> </tr> <tr> <td>R2 Concordo parcialmente</td> <td>Sim</td> </tr> <tr> <td>R3 Não tenho opinião formada</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>R4 Discordo parcialmente</td> <td>Não</td> </tr> <tr> <td>R5 Discordo totalmente</td> <td>Não</td> </tr> </tbody> </table>	GR1	Satisfação	R1 Concordo totalmente	Sim	R2 Concordo parcialmente	Sim	R3 Não tenho opinião formada	N/A	R4 Discordo parcialmente	Não	R5 Discordo totalmente	Não	
	GR1	Satisfação																					
R1 Concordo totalmente	Sim																						
R2 Concordo parcialmente	Sim																						
R3 Não tenho opinião formada	N/A																						
R4 Discordo parcialmente	Não																						
R5 Discordo totalmente	Não																						
GR1	140	113	9	19	2	Sim	2ª	92,3%															
<b>Atendimento ao usuário</b> O serviço prestado pela Central de Atendimento aos Usuários de Soluções de TIC é adequado. Há clareza na comunicação em relação ao atendimento. O prazo médio de conclusão de serviços da TI é satisfatório.	GR1	125	126	6	20	4	Sim	4ª	91,3%														
	GR1	140	118	6	18		Sim	1ª	93,5%		88,4%												
	GR1	102	122	5	42	12	Sim	8ª	80,6%														
<b>Equipamentos</b> De forma geral, os equipamentos de TI atendem às necessidades laborais.	GR1	118	116	6	29	13	Sim	6ª	84,8%	84,8%													
<b>Ferramentas (Softwares / Sistemas / Aplicativos)</b> Os Sistemas Administrativos disponibilizados pela TI suprem as necessidades laborais. As orientações de TI acerca das ferramentas são suficientes para sua utilização.	GR1	80	149	12	36	6	Sim	7ª	84,5%	86,5%													
	GR1	90	150	11	25	6	Sim	5ª	88,6%														
<b>Rede de comunicações</b> A rede de comunicação de dados é estável. A velocidade de acesso aos sistemas, programas e aplicativos é satisfatória.	GR1	89	122	9	44	17	Sim	9ª	77,6%	72,5%													
	GR1	77	113	2	58	33	Sim	10ª	67,6%														
<b>Considerações finais</b> Caso deseje, deixe seus comentários finais.	Texto aberto						Não	-															

A meta estabelecida no caderno de indicadores para 2021 é de 90% do grau de satisfação dos usuários. Houve uma queda no grau de satisfação dos usuários de 89,8% em 2020 para 85,3% em 2021, não atingindo assim a meta, em grande parte devido à não renovação do contrato da empresa terceirizada que prestava suporte aos usuários de TIC através da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – CESTIC, como pode ser observado na avaliação do quesito "O prazo médio de conclusão de serviços da TI é satisfatório." que de 96,4% de aprovação em 2020, passou para 80,6% em 2021.

A pesquisa é composta de 10 questões e abrange as áreas de atendimento ao usuário, equipamentos, ferramentas (softwares, sistemas e aplicativos) e rede de comunicação. Embora conste na ficha do indicador que a quantidade de respondentes deve ser, no mínimo, de 40% dos usuários de TIC do Tribunal, ressaltamos que, a despeito de forte divulgação junto aos servidores, por meio de matéria divulgada pela ASCOM e e-mails frequentes, o número total de respondentes foi de 283, representando 32,8% dos 870 servidores efetivos.

## i6- QUANTIDADE DE PADRÕES TECNOLÓGICOS EXECUTADOS EM CONFORMIDADE

Este indicador não foi mensurado neste ano, visto que ocorreu alteração na



forma de medir o iGovTIC a partir de 2021, não sendo mais utilizada a nomenclatura “adota em grande parte ou parcialmente”, e a medição deste indicador baseava-se na dependência da identificação das práticas que seriam priorizadas e elevadas à categoria acima mencionada, conforme alteração na ficha do indicador, aprovada pela Resolução Administrativa nº 32/2020.

As práticas que seriam monitoradas estão relacionadas no Questionário iGovTIC-JUD, na Dimensão 2 - Das Estruturas, Macroprocessos e Processos (processos de software), *Dimensão 5 - Dos Sistemas, Integração e Nivelamento* (nivelamento tecnológico) e na *Dimensão 6 - Dos Serviços de Infraestrutura* (processos de gerenciamento de serviços e processos de gerenciamento de infraestrutura).

## i7 – EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE GOVERNANÇA DE TIC

A evolução do perfil em governança de TIC é avaliada anualmente, em novembro, visto que depende do resultado oficial do *Levantamento iGovTIC JUD do CNJ*.

A Portaria CNJ nº 211/2021 dispõe sobre o novo formulário do Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (iGovTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026.

Com a finalidade de assegurar que os Órgãos tenham um período de adequação do novo iGovTIC-JUD o artigo 11 da referida portaria cria faixas de transição para as avaliações dos anos 2021 e 2022, detalhado no Manual do iGovTIC-JUD, conforme tabela abaixo:

Tabela 6. Nível de maturidade iGovTIC-JUD 2021

Nível de Maturidade	Faixas do período de transição 2021	Faixas do período de transição 2022	Faixas 2023 a 2026
Baixo	$0 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 30$	$0 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 35$	$00 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 40$
Satisfatório	$30 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 60$	$35 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 65$	$40 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 70$
Aprimorado	$60 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 80$	$65 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 85$	$70 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 90$
Excelência	$80 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$	$85 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$	$90 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$

Cabe informar que o processo SEI n.º 0015770-13.2021.6.05.8000 trata do preenchimento do formulário oficial do *Questionário de Levantamento de Maturidade em Governança, Gestão e Infraestrutura do Poder Judiciário (iGovTIC-JUD/2021)*. O TRE-BA obteve a pontuação de **81,40** no levantamento de 2021, índice que é considerado nível de **Excelência**, conforme demonstrado no resultado oficial do iGovTIC-JUD 2021, documento. n.º 1800144 do referido processo SEI, com base nas informações divulgadas pelo CNJ, através do [Painel Analytics](#).

Ressaltamos que o indicador “Evolução do índice de governança de TIC do TRE-BA” tenha sua meta considerada atingida, visto que a meta vigente do ciclo no caderno de indicadores é “Atingir o nível de excelência, alcançando índice de 0,90 até 2021”, e que foi alcançado o nível de excelência com a pontuação atingida de 81,40 uma vez que o CNJ alterou o escore para atingimento do nível de excelência, de 0,90 para 0,80 em 2021, conforme demonstrado na tabela acima.



#### i8 – ÍNDICE DE ADERÊNCIA AO MNI (sistemas administrativos e judiciais) suspenso

O referido índice foi suspenso, tendo em vista a necessidade de pesquisar com mais profundidade sobre o modelo nacional de interoperabilidade que visa a estabelecer padrões para intercâmbio de informações de processos judiciais e similares entre os diversos órgãos de administração da Justiça. A partir deste entendimento, instituir um índice que possa atender às recomendações estabelecidas pelos órgãos superiores e, ao mesmo tempo, ser de fácil mensuração pelo TRE-BA, com parâmetros mais definidos de execução do quanto exigido.

#### i9 – TAXA DE ADERÊNCIA DO PLANO DE CONTRATAÇÕES DE TIC

De acordo com o processo SEI n.º 0011252-77.2021.6.05.8000, o Plano de Contratações de TIC 2021 foi revisado, passando a prever a realização de 27 (vinte e sete) contratações.

Para efeito de cálculo, considera-se:

*TAPC* – Taxa de Aderência ao plano de contratações de TIC;

*QCPE* – Quantidade de contratações de TIC planejadas executadas;

*QTC* – Quantidade total de contratações de TIC executadas (planejadas e não planejadas);

Fórmula:  $TAPC = ( QCPE / QTC ) \times 100$

Observação: as contratações planejadas são as que constam do Plano de Contratações de TIC.

Neste 4º trimestre de 2021, com as revisões do PLANCONT TIC aprovadas pelo CGovTIC, verificou-se que houve total aderência na execução das contratações planejadas, de modo que o indicador alcançou, pois, o valor de **100,00 %** (( 17 :17)\*100 = 100,00%), superando assim a meta de 75% de aderência do plano de contratações de TIC.

#### i10 – ÍNDICE DE SERVIÇOS DE TIC IMPLEMENTADOS COM REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO ESTABELECIDOS (suspenso)

Este índice está suspenso, tendo em vista a necessidade da realização de um estudo com a Comissão de Segurança da Informação, no sentido de especificar, na ficha do indicador, quais requisitos de segurança devem ser considerados quando da implantação de serviços novos ou modificados, conforme consta na fórmula do campo “como medir”.

Cumprе salientar que para implementação do indicador torna-se necessária a existência de servidores da STI dedicados exclusivamente à Segurança da Informação, demanda de grande relevância, que vem sendo amplamente discutida por todas as instâncias superiores.





## i11 – TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÃO DE PESSOAL DA TIC

Conforme informações prestadas pela EFAS, doc, n.º 1818140 do processo SEI n.º 0009719-83.2021.6.05.8000, registra-se a realização de 01 (um) treinamento gerencial e 09 (nove) treinamentos técnicos, totalizando 10 treinamentos realizados no exercício de 2021. Foram capacitados 46 (quarenta e seis) servidores, do total de 51 (cinquenta e um) servidores lotados na STI. O total de treinamentos previstos no PAC de TIC foi de 10 (dez) cursos, após revisão ocorrida em setembro de 2021.

Seguem os dados, para efeito de cálculo:

**QCGTR (Quantidade de cursos gerenciais e técnicos realizados no ano): 10**

**QTCPACTIC (Quantidade total de cursos previstos no PAC TIC): 10**

**QSSTIC (Quantidade de servidores do quadro lotados na Secretaria de Tecnologia da Informação capacitados no ano): 46**

**QTSSTI (Quantidade total de servidores do quadro lotados na Secretaria de Tecnologia da Informação): 51**

Fórmula, conforme ficha do indicador:

Fórmula:

$$IEPACTIC = \left\{ \left[ \frac{QCGTR}{QTCPACTIC} + \frac{QSSTIC}{QTSSTI} \right] \div 2 \right\} \times 100$$

Resultado da fórmula:

Memória de cálculo:  $\left\{ \left[ \frac{10}{10} + \frac{46}{51} \right] \div 2 \right\} \times 100 = 95,1\%$

Ao final do quarto trimestre de 2021, a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de Pessoal da TIC (i1) foi de **95,1%**, demonstrando que o desempenho supera a meta anual fixada no caderno de indicadores de 80%.