



# Relatório de Análise dos Indicadores de Resultado do PDTIC

*1º trimestre 2023*



TRE-BA/STI/SEAGG

## SUMÁRIO

TABELA RESUMO VISÃO GERAL .....	2
KR1-1.1 - Atingir 100% do número de reuniões de governança previstas no instrumento de instituição do comitê de governança de TIC, no exercício. ....	3
KR1-1.2 - Aumentar de 37% para 60% a execução do PDI no exercício.....	3
KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício. ....	3
KR1- 3.1 - Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%, no exercício. ....	4
KR1- 3.2 - Manter o percentual de chamados atendidos de acordo com o SLA acima de 95%, no exercício. ....	4
KR1- 3.3 - Aumentar de 18% para 20% a adesão à pesquisa de satisfação na ferramenta da CESTIC.....	4
KR1- 4.1 - Aumentar de 69% para 75% o percentual de servidores da STI, distintos, capacitados em treinamentos técnicos, no exercício.....	5
KR1-4. .2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício. ....	5
KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício. ....	5
CONCLUSÃO .....	6
Metas NÃO ALCANÇADAS e dificuldades relacionadas .....	7

## TABELA RESUMO VISÃO GERAL



INDICADORES DE RESULTADO (KRs)	META (%) 2023	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	ALCANÇADO
KR1-1.1 - Atingir 100% do número de reuniões de governança previstas no instrumento de instituição do comitê de governança de TIC, no exercício.	<b>100</b>	100				
KR1-1.2 - Aumentar de 37% para 60% a execução do PDI no exercício.	<b>60</b>	37				
KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício.	<b>85</b>	0				
KR1-3.1 - Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%, no exercício.	<b>95</b>	99,89				
KR1-3.2 - Manter o percentual de chamados atendidos de acordo com o SLA acima de 95%, no exercício.	<b>95</b>	89,06				
KR1-3.3 - Aumentar de 18% para 20% a adesão à pesquisa de satisfação na ferramenta da CESTIC.	<b>20</b>	15,44				
KR1-4.1 - Aumentar de 69% para 75% o percentual de servidores da STI, distintos, capacitados em treinamentos técnicos, no exercício.	<b>75</b>	39,62				
KR1-4.2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício.	<b>80</b>	3,8				
KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.	<b>80</b>	18,2				

**KR1-1.1 - Atingir 100% do número de reuniões de governança previstas no instrumento de instituição do comitê de governança de TIC, no exercício.**

O Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC), como órgão colegiado de natureza deliberativa e de caráter permanente, tem como finalidade principal a tomada de decisões estratégicas relacionadas à tecnologia da informação e comunicação.

A Resolução Administrativa n.º 17/2018, que instituiu o CGovTIC, disciplina que o referido comitê “se reunirá, em caráter ordinário, trimestralmente, na segunda semana do mês e, extraordinariamente, sempre que necessário” (parágrafo único do art. 27 da Res. Adm. n.º 17/2018).

No 1º trimestre do ano em curso, o comitê reuniu-se por 1 (uma) vez, conforme SEI n.º 0003626-36.2023.6.05.8000, atingindo, dessa forma, o resultado previsto para o indicador de **100%**.

**KR1-1.2 - Aumentar de 37% para 60% a execução do PDI no exercício.**

O Plano de Demandas Internas – PDI – é um dos planos que fazem parte do PDTIC 2021-2026.

O PDI, para o ciclo 2021-2023, foi instituído pela Portaria n.º 218, de 07 de abril de 2022, editada pela Presidência do Tribunal, e publicada no DJE n.º 64, de 12 de abril de 2022.

O acompanhamento da execução do PDI é realizado no processo SEI n.º 0019305-47.2021.6.05.8000.

Atualmente a execução do PDI possui 7 (sete) ações concluídas, equivalente a **37%** do total das 19 (dezenove) ações prevista para serem executadas no exercício. Há 10 (dez) ações com *status* de execução em andamento, demonstrando empenho das equipes da STI em alcançar a meta proposta no presente KR.

**KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício.**

O Plano de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - PCSTIC 2023 - foi aprovado pelo CgovTIC no âmbito do processo SEI n.º 0017040-38.2022.6.05.8000.

O monitoramento das ações visando às contratações 2023 de STIC é realizado no processo SEI n.º 0000913-88.2023.6.05.8000.

No tocante às contratações referentes à área de cibersegurança, importa ressaltar que o orçamento da referida área foi centralizado no TSE, já tendo o TRE-BA confirmado a intenção em participar da Ata de Registro de Preços de Serviços Nacionais de Cibersegurança, consoante registro no processo SEI n.º 0004199-74.2023.6.05.8000.

De acordo com o PLANCONT 2023, não havia previsão de contratações de STIC para o primeiro trimestre do ano em curso, contudo, vale ressaltar o

esforço das unidades da STI na produção dos artefatos necessários ao andamento dos processos que visam às contratações supramencionadas.

**KR1- 3.1 - Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%, no exercício.**

A *disponibilidade dos serviços essenciais de TIC* atingiu no primeiro trimestre o percentual de **99,89%**, sendo que a meta anual fixada é de 95%, o que demonstra o bom desempenho do indicador.

O indicador registra a disponibilidade dos sistemas essenciais geridos pelo TRE. O quadro abaixo apresenta os percentuais individuais de cada sistema monitorado pela equipe de infraestrutura da STI:

SISTEMA	DISPONIBILIDADE	META
SADP	99,65%	95%
SEI	99,67%	95%
PONTO ELETRÔNICO	100%	95%
OUVIDORIA	100%	95%
INTRANET	99,95%	95%
CORREIO	99,97%	95%

**KR1- 3.2 - Manter o percentual de chamados atendidos de acordo com o SLA acima de 95%, no exercício.**

O percentual obtido no período do primeiro trimestre foi de **89,06%**, de acordo com os relatórios constantes no documento SEI n.º 2321182.

Quanto a não ter alcançado a meta de 95%, um fator relevante a ser considerado é o número reduzido servidores que compõem as equipes técnicas da área de TIC para atender a alta demanda de chamados, principalmente com a retomada dos atendimentos biométricos pelos cartórios eleitorais do Estado.

PERÍODO	TICKETS ENCERRADOS	NO PRAZO	ÍNDICE
01/01 a 31/03/2022	4.706	4.191	89,06%

**KR1- 3.3 - Aumentar de 18% para 20% a adesão à pesquisa de satisfação na ferramenta da CESTIC.**

No primeiro trimestre deste ano 2023, o número de respostas dos usuários, ao formulário da pesquisa de satisfação da ferramenta de chamados da CESTIC, foi de 476 (quatrocentos e setenta e seis), sendo o total de chamados no período de 3.082 (três mil e oitenta e dois), de acordo com os relatórios constantes no documento SEI n.º 2321182.

Deste modo, o indicador apresentou a taxa de adesão de **15,44%**, sendo importante salientar que a STI enviou vários "cards" via mensagem de correio eletrônico para a lista de servidores do Tribunal, incentivando o preenchimento do formulário acima referido.

**KR1- 4.1 - Aumentar de 69% para 75% o percentual de servidores da STI, distintos, capacitados em treinamentos técnicos, no exercício.**

Foram capacitados 21 (vinte e um) servidores, distintos, em treinamentos técnicos, incluindo cursos na plataforma Alura.

Considerando-se o total de 53 (cinquenta e três) servidores lotados na STI, obtém-se o valor aproximado de **39,62%** para o KR em comento, no primeiro trimestre do exercício em curso.

**KR1-4.2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício.**

O Plano Anual de Capacitação e desenvolvimento na área de Tecnologia da Informação e Comunicação 2023 - PAC TIC 2023 – foi elaborado pela EFAS, conforme registrado no processo SEI n.º 0019894-05.2022.6.05.8000.

No PAC TIC 2023, estão previstas 26 (vinte e seis) ações de capacitação. No primeiro trimestre do exercício, apenas 01 (uma) ação de treinamento foi realizada. Vale destacar, contudo, a tramitação de processos SEI visando a contratações de cursos previstos no referido PAC.

Assim sendo, o indicador alcançou o valor de **3,8%** no período.

**KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.**

O Plano de Transformação Digital (PTD) do TRE-BA foi instituído pela Portaria n.º 425, de 20 de junho de 2022, da Presidência do Tribunal (documento SEI n.º 1979228).

A execução do PTD é acompanhada no processo SEI n.º 0010460-89.2022.6.05.8000.

Para o ano corrente estão previstas a execução de 11 (onze) ações do PTD. No primeiro trimestre deste exercício, 2 (duas) já foram concluídas

Com isso, o indicador alcançou o percentual de **18,2%**, como taxa de execução do referido plano no exercício.

## **CONCLUSÃO**

O Caderno de Indicadores de objetivos (OKRs) e indicadores (KRs) do PDTIC 2021-2026 sofreu revisão no início deste ano, consoante fixado na Portaria n.º 102, de 10 de março de 2023, editada pela Presidência do Tribunal, conforme documento SEI n.º 2286931.

Assim sendo, observou-se que, neste primeiro trimestre do ano de 2023, 2 (dois) indicadores alcançaram a meta prevista, e a maioria dos demais KRs dependem dos esforços das equipes envolvidas para cumprimentos das ações previstas de serem executadas ao longo do ano em curso.

**Metas NÃO ALCANÇADAS e dificuldades relacionadas**



INDICADORES DE RESULTADO (KRs)	ANÁLISE DOS RESULTADOS
KR1-1.1 - Atingir 100% do número de reuniões de governança previstas no instrumento de instituição do comitê de governança de TIC, no exercício.	Não se aplica. Meta alcançada.
KR1-1.2 - Aumentar de 37% para 60% a execução do PDI no exercício.	Reduzido número de servidores das equipes técnicas dificulta a adoção de todas as ações previstas no PDI, logo no primeiro trimestre do ano.
KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício.	O plano não a concretização de contratações no período em comento.
KR1-3.1 - Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%, no exercício.	Não se aplica. Meta alcançada.
KR1-3.2 - Manter o percentual de chamados atendidos de acordo com o SLA acima de 95%, no exercício.	O reduzido número de servidores das equipes técnicas frustra o atendimento no tempo adequado da elevada quantidade de chamados da CESTIC.
KR1-3.3 - Aumentar de 18% para 20% a adesão à pesquisa de satisfação na ferramenta da CESTIC.	Apesar das ações de incentivo, uma boa parte dos usuários de TIC não responderam à pesquisa de satisfação da CESTIC, no período.
KR1-4.1 - Aumentar de 69% para 75% o percentual de servidores da STI, distintos, capacitados em treinamentos técnicos, no exercício.	Vários servidores da STI ainda dependem da contratação dos cursos pendentes de contratação.
KR1-4.2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício.	As ações de capacitação tem previsão de serem realizadas ao longo dos demais meses do ano.
KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.	As ações do PTD tem previsão de serem executadas ao longo do exercício corrente.