



Relatório de Análise dos Indicadores de Resultado do PDTIC

2º 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	5
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.	100	100	100			
KR1-1.2 - Aumentar de 37% para 60% a execução do PDI no exercício.	60	37	42			
KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício.	85	0	0			
KR1-3.1 - Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%, no exercício.	95	99,89	99,57			
KR1-3.2 - Manter o percentual de chamados atendidos de acordo com o SLA acima de 95%, no exercício.	95	99,64	99,53			
KR1-3.3 - Aumentar de 18% para 20% a adesão à pesquisa de satisfação na ferramenta da CESTIC.	20	15,44	15,52			
KR1-4.1 - Aumentar de 69% para 75% o percentual de servidores da STI, distintos, capacitados em treinamentos técnicos, no exercício.	75	39,62	55,77			
KR1-4.2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício.	80	3,8	36,0			
KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.	80	18,2	54,54			

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 2º trimestre do ano em curso, o comitê reuniu-se por 5 (cinco) vezes, 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 8 (oito) ações concluídas, equivalente a **42%** do total das 19 (dezenove) ações prevista para serem executadas no exercício. Há 9 (nove) 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.

Em maio/2023, o Plano de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - PCSTIC 2023 - foi revisado, conforme deliberação do CgovTIC, registrada no documento n.º 2355348, 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 daquele tribunal superior, consoante registro no processo SEI n.º 0004199-74.2023.6.05.8000.

Ainda na área de cibersegurança, vale salientar também que o TRE-BA já sinalizou positivamente em participar, na condição de partícipe da contratação que está sendo conduzida pelo TRE-DF, referente à “Análise Avançada de Cibersegurança, uma solução de *threat intelligence* e monitoramento de rede” (vide informação prestada no documento n.º 2317398).

Nenhuma contratação foi efetivada no segundo trimestre do corrente ano, cabendo salientar, contudo, que existem processos em andamento visando à execução das ações do PLANCONT TIC.

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

A *disponibilidade dos serviços essenciais de TIC* alcançou o percentual de **99,57%**, no segundo trimestre. O indicador mantém, portanto, um bom desempenho superando a meta anual de 95%.

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 MÉDIA	META
SADP	98,69%	95%
PONTO ELETRÔNICO	100%	95%
OUIDORIA	100%	95%
INTRANET	99,88%	95%
CORREIO	99,99%	95%

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

O valor obtido para o KR no segundo trimestre foi de **99,53%**, de acordo com a medição realizada com base nos relatórios disponibilizados pelo sistema 4Biz. Desta forma, a meta, mais uma vez, foi superada no período.

PERÍODO	TICKETS ENCERRADOS	NO PRAZO	ÍNDICE
01/01 a 30/06/2023	6.019	5.991	99,53%

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

Até o segundo trimestre deste ano 2023, o número de respostas dos usuários, ao formulário da pesquisa de satisfação da ferramenta de chamados

da CESTIC, foi de 934 (novecentos e trinta e quatro), sendo o total de chamados no período de 6.019 (seis mil e dezenove), de acordo com os relatórios disponibilizados no sistema 4Biz.

Desta forma, o indicador registrou a taxa de adesão de **15,52%**, sendo importante salientar que a STI encaminha, periodicamente, vários "cards" via mensagem de correio eletrônico para a lista de servidores do Tribunal, incentivando o preenchimento do formulário da pesquisa.

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

Foram capacitados 29 (vinte e nove) servidores, distintos, em treinamentos técnicos, incluindo cursos na plataforma Alura.

No segundo trimestre do exercício em curso, considerando-se o total de 52 (cinquenta e dois) servidores lotados na STI, obtém-se o valor de **55,77%** para o KR em comento.

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 revisado em maio/2023, conforme registrado no processo SEI n.º 0019894-05.2022.6.05.8000.

No PAC TIC 2023 revisado, estão previstas 25 (vinte e cinco) ações de capacitação, sendo que, no segundo trimestre do exercício, 09 (nove) treinamentos já haviam sido contratados.

O indicador alcançou, pois, o valor de **36%** 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 segundo trimestre deste exercício, 6 (seis) já foram concluídas.

Com isso, o indicador alcançou o percentual de **54,54%**, como taxa de execução do referido plano no exercício.

CONCLUSÃO

Com vistas ao aperfeiçoamento e ajustes das ações planejadas, foram revisados dois planos que fazem parte da composição do PDTIC, em maio do corrente ano, a saber: o Plano Anual de Capacitação e desenvolvimento na área de Tecnologia da Informação e Comunicação 2023 - PAC TIC 2023 e o Plano de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - PCSTIC 2023.

Por fim, no segundo trimestre deste ano de 2023, dois indicadores de resultado do PDTIC alcançaram a meta prevista. A evolução dos demais KRs continua dependendo dos esforços empreendidos pelas equipes envolvidas, para o cumprimento das ações previstas nos planos de trabalho.

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 das ações previstas no PDI, relacionadas aos diversos processos de trabalho de gerenciamento de TIC.
KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício.	Em face das inúmeras demandas de TIC e o reduzido quadro de pessoal, há dificuldade para a elaboração e revisão dos artefatos de contratação, prejudicando a execução do plano 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.	Alguns 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.