



Relatório de Análise dos Indicadores de Resultado do PDTIC

4º 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	6

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	100	100	100
KR1-1.2 - Aumentar de 37% para 60% a execução do PDI no exercício.	60	37	42	42	58	58
KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício.	85	0	0	20,0	61,54	61,54
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	99,64	99,67	99,67
KR1-3.3 - Aumentar de 18% para 20% a adesão à pesquisa de satisfação na ferramenta da CESTIC.	20	15,44	15,52	15,38	15,50	15,50
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	100,00	100	100
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	80,0	92	92
KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.	80	18,2	54,54	81,82	90,9	90,9

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 14, de 16 de agosto de 2023, alterou a Resolução n.º 17/2018 de modo a estabelecer que o CGovTIC reunir-se-á, “em caráter ordinário, mensalmente, na segunda semana do mês e, extraordinariamente, sempre que necessário”.

No 4º trimestre, foram realizadas pelo menos uma reunião por mês, totalizando 18 (dezoito) reuniões no ano de 2023, consoante atas registradas no processo SEI n.º 0003626-36.2023.6.05.8000. Dessa forma, o indicador alcançou o resultado 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.

A execução do PDI possui 11 (onze) ações concluídas, equivalente a 58% do total das 19 (dezenove) ações prevista para serem executadas no exercício. As 8 (onze) ações restantes do plano apresentam *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 – sofreu revisões ao longo do exercício 2023, consoante deliberações do CGovTIC, registradas no âmbito dos processos SEI n.º 0017040-38.2022.6.05.8000, 0003626-36.2023.6.05.8000 e 0001373-75.2023.6.05.8000.

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

Ao fim do quarto trimestre do corrente ano, 8 (oito) contratações previstas no plano foram efetivadas, de maneira que o indicador passou a registrar o valor de **61,54%**.

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

Conforme informações prestadas nos documentos SEI n.º 2519252, n.º 2543359 e n.º 2632142, o processo de migração para um novo sistema de monitoramento, inviabilizou a medição do indicador nos 3º e 4º trimestres.

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 quarto trimestre foi de **99,67%**, de acordo com a medição realizada com base em relatório disponibilizado no sistema 4Biz, que é a ferramenta utilizada para atendimento personalizado aos usuários de TIC.

PERÍODO	TICKETS ENCERRADOS	NO PRAZO	ÍNDICE
01/01 a 30/12/2023	8.788	8.756	99,67%

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

No quarto trimestre do ano em curso, o número de respostas dos usuários, ao formulário da pesquisa de satisfação da ferramenta de chamados da CESTIC, alcançou o valor de 1.592 (hum mil e quinhentos e noventa e dois), sendo o total de chamados resolvidos de 10.270 (dez mil e duzentos e setenta e dois), consoante relatório disponibilizado no sistema 4Biz.

Desta forma, o indicador registrou a taxa de adesão de **15,50%**.

Importa destacar que, no final do mês de agosto do corrente ano, a STI lançou o "Programa de Recompensas em TIC" que, dentre outros objetivos, busca estimular a participação dos usuários em pesquisas e avaliações de satisfação.

Além disso, vale salientar, ainda, 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, bem como a participação no programa de recompensas supramencionado.

PERÍODO	TICKETS RESOLVIDOS	PESQUISAS RESPONDIDAS	ÍNDICE
01/01 a 30/11/2023*	8.788	1.352	15,38%

*No mês de dezembro, por falha do sistema de atendimento dos chamados, não foi disparado e-mail solicitando pesquisa de satisfação aos usuários.

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

Foram capacitados todos os 52 (cinquenta e dois) servidores lotados na STI, em treinamentos técnicos, incluindo cursos na plataforma Alura, consoante informação prestada pela EFAS no documento SEI n.º 2532222.

Assim sendo, no terceiro trimestre do exercício em curso, o indicador em comento alcançou o valor de **100,00%**.

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, e suas revisões, são registrados no processo SEI n.º 0019894-05.2022.6.05.8000.

No PAC TIC 2023 vigente, estão previstas 25 (vinte e cinco) ações de capacitação, sendo que, ao final do quarto trimestre do exercício, 23 (vinte e três) treinamentos foram contratados e realizados, conforme informação prestada pela EFAS no documento SEI n.º 2532222.

O indicador alcançou, desta forma, o valor de **92%**.

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 foram previstas a execução de 11 (onze) ações do plano. Ao final do quarto trimestre deste exercício, 10 (dez) foram concluídas.

Com isso, o indicador alcançou o percentual de **90,9%**, como taxa de execução do plano no exercício.

CONCLUSÃO

Com vistas ao aperfeiçoamento e ajustes das ações planejadas, foram revisados dois planos que fazem parte da composição do PDTIC, no quarto trimestre do corrente ano, a saber: o Plano de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - PCSTIC 2023, e o Plano de Transformação Digital (PTD). Este último revisado mediante a Portaria n.º 774, de 21 de agosto de 2023.

Ao final do quarto trimestre do ano em análise, cinco indicadores de resultado do PDTIC alcançaram a meta prevista. A evolução dos KRs teve um contínuo esforço empreendido pelas equipes envolvidas para o cumprimento

das ações previstas nos planos de trabalho.

Importante ressaltar como um fator relevante, e que sempre deve ser considerado, é o número reduzido de servidores que compõem as equipes técnicas da área de TIC, e que são responsáveis pelo atendimento da alta demanda dos serviços de tecnologia da informação e comunicação.

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. Medição não realizada.
KR1-3.2 - Manter o percentual de chamados atendidos de acordo com o SLA acima de 95%, no exercício.	Não se aplica. Meta alcançada.
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.	Não se aplica. Meta alcançada.
KR1-4.2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício.	Não se aplica. Meta alcançada.
KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.	Não se aplica. Meta alcançada.