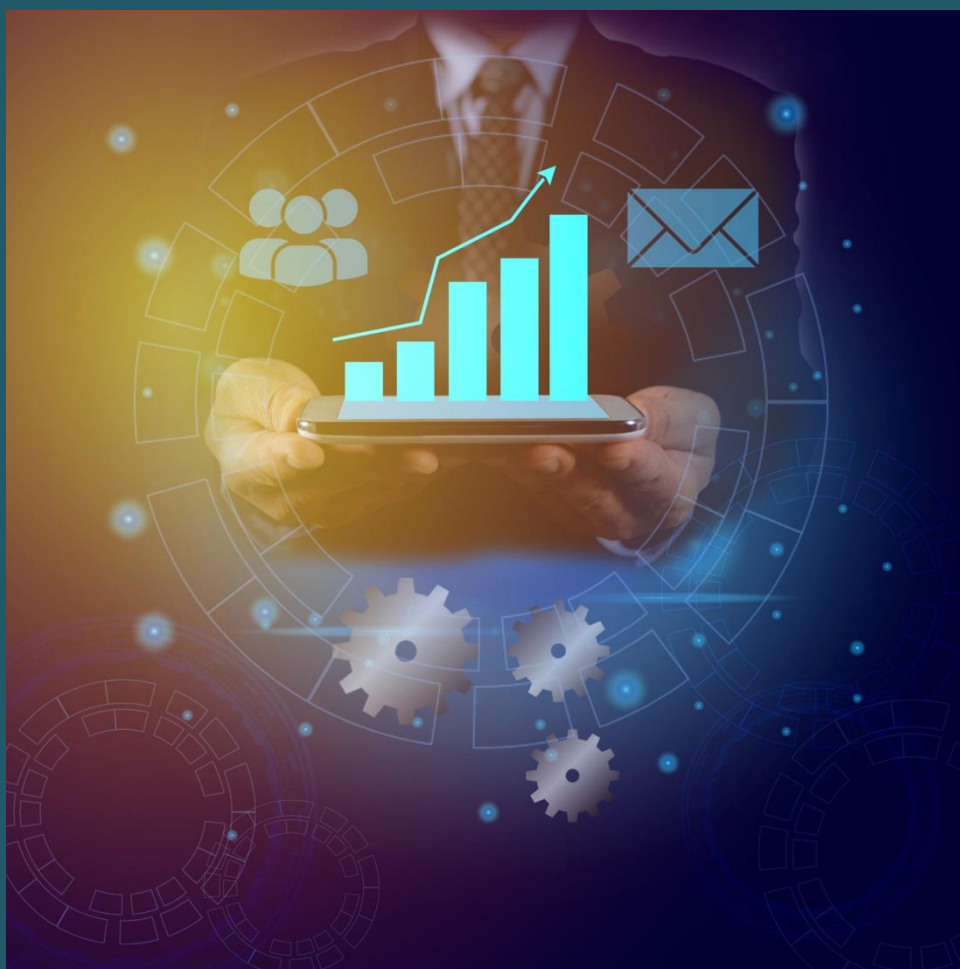




Relatório de Análise dos Indicadores de Resultado do PDTIC

1º trimestre 2024



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.	3
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.....	4
KR1-4. .2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício.	4
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 (%) 2024	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	100,00				
KR1-1.2 - Aumentar de 37% para 60% a execução do PDI no exercício.	60	-				
KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício.	85	0,00				
KR1-3.1 - Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%, no exercício.	95	-				
KR1-3.2 - Manter o percentual de chamados atendidos de acordo com o SLA acima de 95%, no exercício.	95	98,01				
KR1-3.3 - Aumentar de 18% para 20% a adesão à pesquisa de satisfação na ferramenta da CESTIC.	20	18,09				
KR1-4.1 - Aumentar de 69% para 75% o percentual de servidores da STI, distintos, capacitados em treinamentos técnicos, no exercício.	75	16,00				
KR1-4.2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício.	80	7,41				
KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.	80	20,00				

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 reunir-se-á, “em caráter ordinário, mensalmente, 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 por mês, conforme SEI n.º 0000013-71.2024.6.05.8000, 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 de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDI – é um dos planos de trabalho que fazem parte do Plano Diretor de TIC - PDTIC 2021-2026.

O PDI para o ciclo 2024 - 2025 encontra-se em fase de apreciação pela Presidência do Tribunal, via processo SEI n.º 0006470-22.2024.6.05.8000, o que inviabilizou a medição do indicador no 1º trimestre.

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

O Plano anual de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação 2024 - foi aprovado pelo CGovTIC no âmbito do processo SEI n.º 0016098-69.2023.6.05.8000, documento n.º 2508724.

O monitoramento das ações visando às contratações 2024 de STIC é realizado no processo SEI n.º 0001767-48.2024.6.05.8000.

No primeiro trimestre do ano em curso, não foi efetivada contratação de solução de TIC, 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.

Conforme informações prestadas nos documentos SEI n.º 2746895 e n.º 2754878, embora a migração para o novo sistema de monitoramento tenha sido concluída, o repasse das informações para a terceirizada ainda carece de definições e transferência de conhecimento, o que inviabilizou a medição do indicador no 1º trimestre.

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 **98,01%**, de acordo com o relatório disponível na ferramenta 4Biz, superando, assim, a meta pretendida.

PERÍODO	TICKETS ENCERRADOS	NO PRAZO	ÍNDICE
01/01 a 31/03/2022	2.814	2.758	98,01%

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

No primeiro trimestre deste ano 2024, o número de respostas dos usuários, ao formulário da pesquisa de satisfação da ferramenta de chamados da CESTIC, foi de 509 (quinhentos e nove), sendo o total de chamados no período de 2.814 (dois mil e oitocentos e quatorze), de acordo com relatório disponível na ferramenta 4Biz.

Deste modo, o indicador apresentou a taxa de adesão de **18,09%**, sendo importante salientar que a STI encaminha, periodicamente, "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 em TIC" que, dentre outros objetivos, busca estimular a participação dos usuários em pesquisas e avaliações de satisfação.

PERÍODO	TICKETS RESOLVIDOS	PESQUISAS RESPONDIDAS	ÍNDICE
01/01 a 31/03/2024	2.814	509	18,09%

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

Foram capacitados 08 (oito) servidores, distintos, em treinamentos técnicos, incluindo cursos na plataforma Alura.

Considerando-se o total de 50 (cinquenta) servidores lotados na STI, obtém-se o valor de **16%** 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 2024 - PAC TIC 2024 – foi elaborado pela EFAS, conforme registrado no processo SEI n.º 0021113-19.2023.6.05.8000.

No PAC TIC 2024, estão previstas 27 (vinte e sete) ações de capacitação. No primeiro trimestre do exercício, 02 (duas) ações de treinamento foram executadas. Vale destacar, contudo, a tramitação de processos SEI visando a contratações de cursos previstos no referido plano.

Assim sendo, o indicador alcançou o valor de **7,41%** 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 05 (cinco) ações do PTD. No primeiro trimestre deste exercício, 1 (uma) foi concluída.

Com isso, o indicador alcançou o percentual de **20%**, como taxa de execução do referido plano no exercício.

CONCLUSÃO

Observou-se que, neste primeiro trimestre do ano de 2024, 2 (dois) indicadores alcançaram as metas previstas, e a maioria dos demais KRs dependem dos esforços das equipes envolvidas para cumprimentos das ações a serem executadas ao longo do ano em curso. Cumpre destacar, também, que 2 (dois) indicadores de resultados tiveram as suas medições inviabilizadas no período.

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.	Não se aplica. Indicador não medido no 1º trimestre.
KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício.	Não foi efetivada contratação, contudo, vale ressaltar o esforço das unidades da STI na produção dos artefatos necessários ao andamento dos processos.
KR1-3.1 - Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%, no exercício.	Não se aplica. Indicador não medido no 1º trimestre.
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.	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.