



# Relatório de Análise dos Indicadores de Resultado do PDTIC

*3º 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.....	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 (%) 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.	<b>100</b>	100,00	83,33	88,89		
KR1-1.2 - Aumentar de 37% para 60% a execução do PDI no exercício.	<b>60</b>	-	0,00	50,00		
KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício.	<b>85</b>	0,00	0,00	25,00		
KR1-3.1 - Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%, no exercício.	<b>95</b>	-	99,94	99,82		
KR1-3.2 - Manter o percentual de chamados atendidos de acordo com o SLA acima de 95%, no exercício.	<b>95</b>	98,01	98,72	98,63		
KR1-3.3 - Aumentar de 18% para 20% a adesão à pesquisa de satisfação na ferramenta da CESTIC.	<b>20</b>	18,09	18,14	16,43		
KR1-4.1 - Aumentar de 69% para 75% o percentual de servidores da STI, distintos, capacitados em treinamentos técnicos, no exercício.	<b>75</b>	16,00	58,00	87,76		
KR1-4.2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício.	<b>80</b>	7,41	33,33	62,96		
KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.	<b>80</b>	20,00	20,00	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, e extraordinariamente, sempre que necessário” (parágrafo único do art. 27 da Res. Adm. n.º 17/2018).

Até o 3º trimestre do ano em curso, apenas não foi realizada a reunião do mês de maio/2024, consoante atas registradas no processo SEI n.º 0000013-71.2024.6.05.8000, atingindo, dessa forma, o resultado para o indicador de **88,89%**.

**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 foi aprovado, com publicação da Portaria TRE-BA n.º 435, de 26 de abril de 2024, e está sendo monitorado via processo SEI n.º 0006470-22.2024.6.05.8.

Ao final do terceiro trimestre do ano em curso, **50%** das iniciativas, previstas para o atual exercício, foram executadas.

**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. Atualmente existem 12 (doze) itens válidos no plano, para fins de contratação. A maioria dos itens estão em tramitação em processos SEI do tribunal.

Ao final do terceiro trimestre, 3 (três) contratações de STIC já haviam sido concluídas, de modo que o indicador alcançou o valor **25%**.

**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 terceiro trimestre o percentual de **99,92%**, sendo que a meta anual fixada é de 95%, o que demonstra a manutenção do 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 técnica da STI, por meio da ferramenta zabbix:

SISTEMA	DISPONIBILIDADE	META
SEI	99,27%	95%
PONTO ELETRÔNICO	100%	95%
OUVIDORIA	100%	95%
INTRANET	99,88%	95%
CORREIO	99,97%	95%

Importa salientar que o sistema SADP, por se tratar de sistema obsoleto, deixou de contribuir para a base de cálculo do indicador.

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

O percentual alcançado no terceiro trimestre foi de **98,63%**, de acordo com o relatório disponível na ferramenta 4Biz, superando, assim, a meta pretendida.

PERÍODO	TICKETS ENCERRADOS	NO PRAZO	ÍNDICE
01/01 a 30/09/2024	10.687	10.541	98,63%

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

Ao final do terceiro trimestre deste ano de 2024, o número de respostas dos usuários, ao formulário da pesquisa de satisfação da ferramenta de chamados da CESTIC, foi de 1.756 (hum mil e setecentos e cinquenta e seis), sendo o total de chamados no período de 10.687 (dez mil e seiscentos e oitenta e sete), de acordo com relatório disponível na ferramenta 4Biz.

Deste modo, o indicador apresentou a taxa de adesão de **16,43%**, 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 30/09/2024	10.687	1.756	16,43%

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

Consoante informação prestada pela EFAS no doc. SEI n.º 3057912, foram capacitados 43 (quarenta e três) servidores distintos, em treinamentos técnicos, incluindo cursos na plataforma Alura.

Considerando-se o total de 49 (quarenta e nove) servidores lotados na STI, obtém-se o valor de **87,76%** para o KR em comento, ao final do 3º 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. Ao final do trimestre do exercício em comento, 17 (dezesete) ações de treinamento haviam sido 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 **62,96%** 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. Ao final do terceiro 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, no terceiro trimestre do ano de 2024, 3 (três) indicadores alcançaram as metas previstas, e os demais KR's dependem dos esforços das equipes de TIC e de outras unidades do tribunal envolvidas no cumprimento das ações previstas para serem executadas no exercício em curso.

Vale salientar, contudo, que por se tratar de ano eleitoral, há uma sobrecarga de trabalho nas diversas áreas do tribunal, sobretudo, na área de TIC.

**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.	Até o 3º trimestre deste ano, deixou de ser realizada a reunião do mês de maio/2024.
KR1-1.2 - Aumentar de 37% para 60% a execução do PDI no exercício.	Duas ações estão previstas de serem terminadas no exercício de 2024, destas a ação PDI-13 já foi concluída.
KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício.	Ao final do trimestre em comento, 3 (três) contratações foram concluídas. Atualmente existem 12 (doze) itens válidos no plano, para fins de contratação. A maioria dos demais itens estão em tramitação em processos SEI do tribunal.
KR1-3.1 - Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%, no exercício.	<b>Não se aplica. Meta alcançada.</b>
KR1-3.2 - Manter o percentual de chamados atendidos de acordo com o SLA acima de 95%, no exercício.	<b>Não se aplica. Meta alcançada.</b>
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 deixam de responder a 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.	<b>Não se aplica. Meta alcançada.</b>
KR1-4.2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício.	Uma parte das ações de capacitação estão pendentes de realização no meses restantes do ano.
KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.	As ações do PTD estão pendentes de execução pelas unidades responsáveis do tribunal.