



Relatório de Análise dos Indicadores de Resultado do PDTIC

1º trimestre 2025



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 (%) 2025 | 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 | 0,00 | | | | |
| 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 | 99,81 | | | | |
| KR1-3.2 - Manter o percentual de chamados atendidos de acordo com o SLA acima de 95%, no exercício. | 95 | 99,67 | | | | |
| KR1-3.3 - Aumentar de 18% para 20% a adesão à pesquisa de satisfação na ferramenta da CESTIC. | 20 | 14,49 | | | | |
| KR1-4.1 - Aumentar de 69% para 75% o percentual de servidores da STI, distintos, capacitados em treinamentos técnicos, no exercício. | 75 | 22,45 | | | | |
| KR1-4.2 - Manter a taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC acima de 80%, no exercício. | 80 | 12,00 | | | | |
| KR1-5.1 - Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício. | 80 | 0,00 | | | | |

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).

No 1º trimestre do ano em curso, o comitê reuniu-se por 1 (uma) vez por mês, conforme SEI n.º 0000019-44.2025.6.05.8000, atingindo, dessa forma, o resultado para o indicador foi 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 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.

As iniciativas do plano, previstas para serem realizadas no exercício em curso, encontram-se em andamento, não tendo nenhuma execução concluída no primeiro 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 2025 - foi aprovado pelo CGovTIC no âmbito do processo SEI n.º 0008187-69.2024.6.05.8000 (doc. n.º 2854945).

O monitoramento das ações visando às contratações 2024 de STIC é realizado no âmbito do processo SEI n.º 0006210-42.2024.6.05.8000, bem assim no painel de BI com as informações de TIC (link: https://lookerstudio.google.com/reporting/b3c2c0e3-d64b-483c-9fd5-3a3e108f601f/page/p_ufaf0ta99c?s=tQHOfAgOnYw).

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.

A *disponibilidade dos serviços essenciais de TIC* atingiu no quarto trimestre o percentual de **99,81%**, 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 alcançados por cada sistema monitorado pela equipe técnica da STI:

| SISTEMA | DISPONIBILIDADE | META |
|------------------|-----------------|------|
| SEI | 99,22% | 95% |
| PONTO ELETRÔNICO | 99,97% | 95% |
| OUVIDORIA | 99,97% | 95% |
| INTRANET | 99,96% | 95% |
| CORREIO | 99,92% | 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 **99,67%**, de acordo com o relatório disponível na ferramenta 4Biz, superando, assim, a meta pretendida.

| PERÍODO | TICKETS ENCERRADOS | NO PRAZO | ÍNDICE |
|--------------------|--------------------|----------|--------|
| 01/01 a 31/03/2025 | 3002 | 2992 | 99,67% |

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

No primeiro trimestre deste ano 2025, o número de respostas dos usuários, ao formulário da pesquisa de satisfação da ferramenta de chamados da CESTIC, foi de 435 (quatrocentos e trinta e cinco), sendo o total de chamados no período de 3002 (três mil e dois), de acordo com relatório disponível na ferramenta 4Biz.

Deste modo, o indicador apresentou a taxa de adesão de **14,49%**, sendo importante salientar que o preenchimento do formulário da pesquisa é incentivado pelo "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 31/03/2025 | 3002 | 435 | 14,49% |

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

Foram capacitados 11 (onze) 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 **22,45%** 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 2025 - PAC TIC 2025 – foi elaborado pela EFAS, conforme registrado no processo SEI n.º 0001196-43.2025.6.05.8000.

No PAC TIC 2025, estão previstas 25 (vinte e cinco) ações de capacitação. No primeiro trimestre do exercício, 03 (três) 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 **12%** 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 está prevista a realização de 02 (duas) ações do plano. No primeiro trimestre deste exercício, uma das ações já estava em andamento, não ocorrendo contudo nenhuma conclusão das referidas ações..

CONCLUSÃO

Obervou-se que, neste primeiro trimestre do ano de 2025, 3 (três) 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.

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. | Diversas ações do plano estão sendo realizadas pelas equipes de trabalho da STI, passíveis de serem concluídas ao longo do ano. |
| KR1-2.1 - Aumentar de 77,8% para 85% o índice de execução do PLANCONT de TIC no exercício. | Não foi efetivada contratação no período em análise, contudo, vale ressaltar o esforço das unidades da STI na produção dos artefatos necessários ao andamento de processos já deflagrados. |
| 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. | 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. |