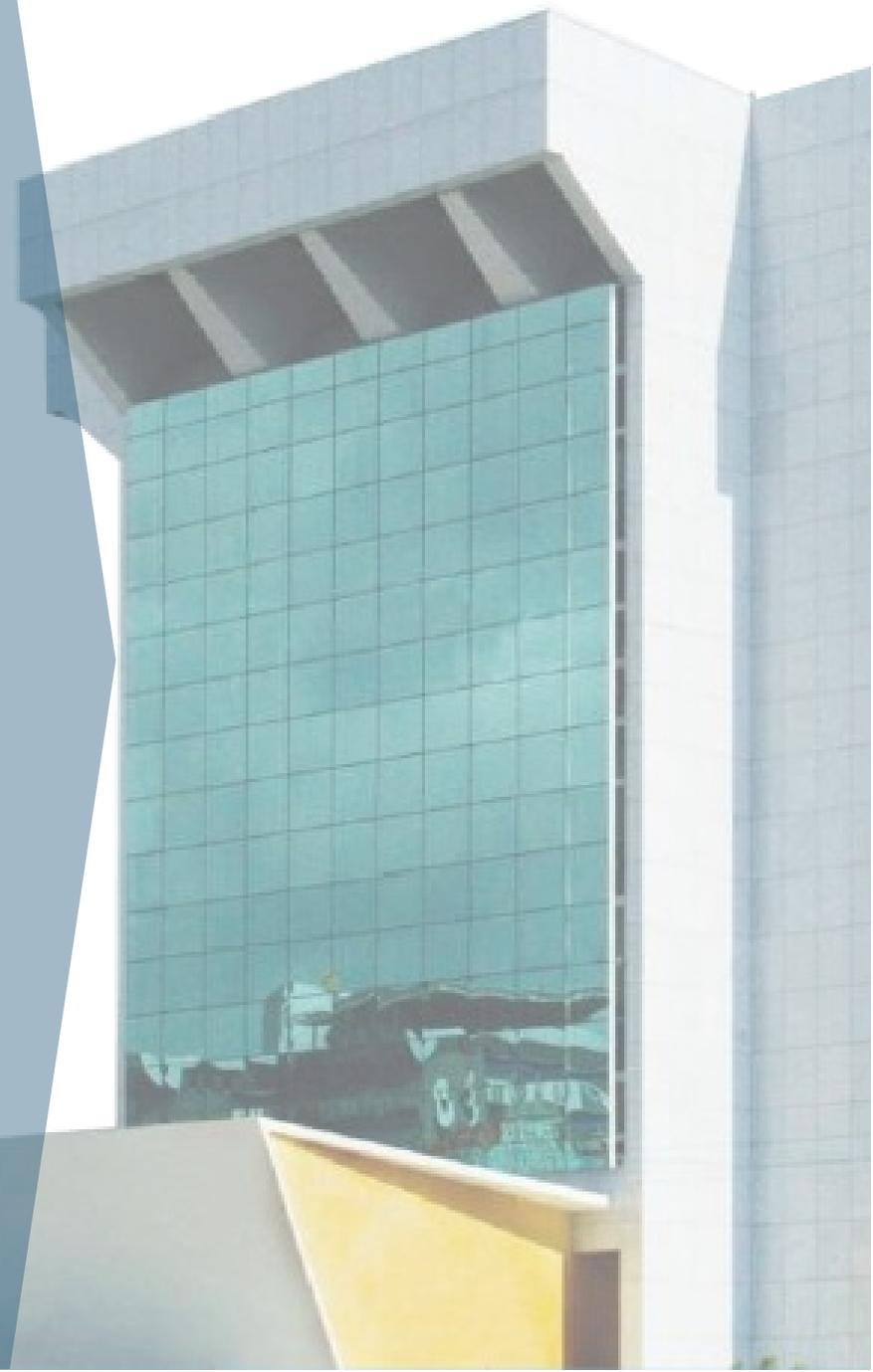


Revisão dos Indicadores

PDTIC 2021-2022

Maio/2022

Tribunal Regional Eleitoral de
Pernambuco



Histórico de Versões

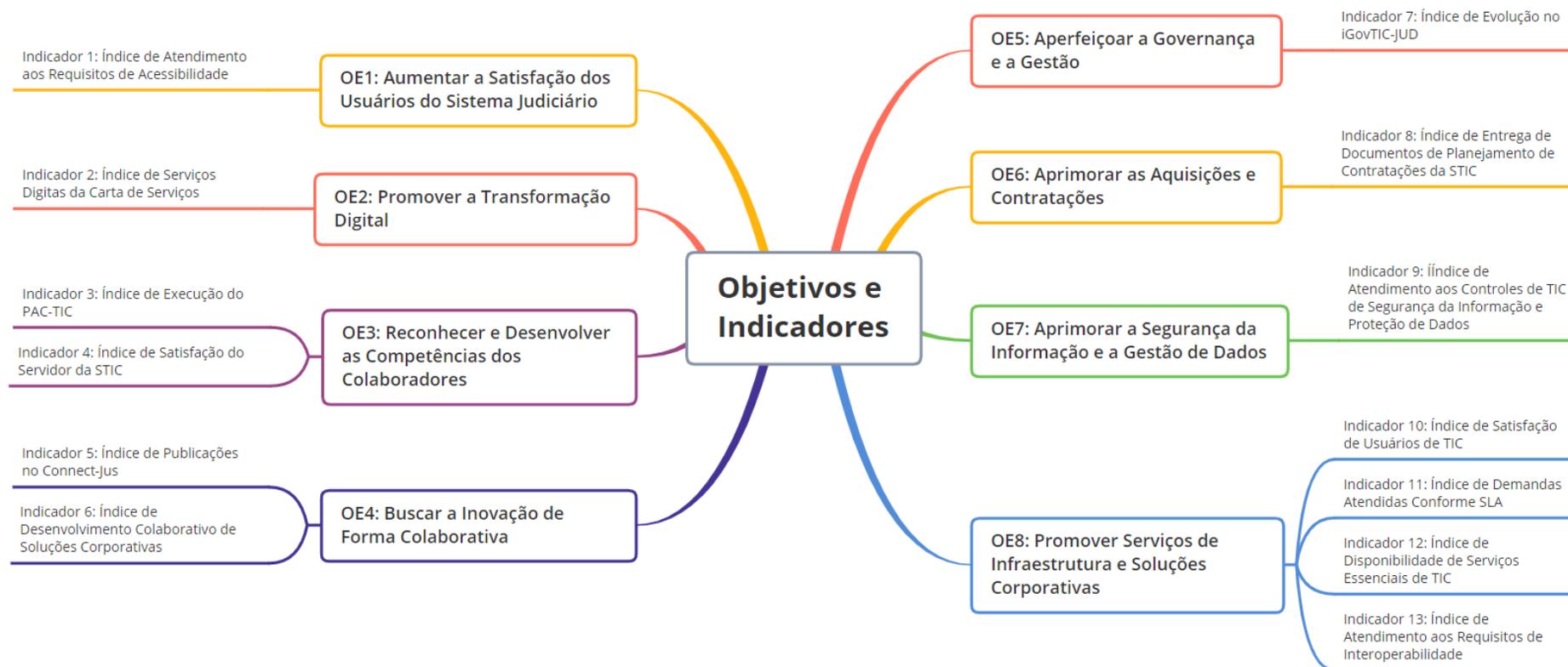
Data	Versão	Descrição	Autor
29/07/2021	1.0	Versão inicial dos indicadores constante no PDTIC 2021-2022	CETIC
31/05/2022	2.0	<p>Lista de alterações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisão da meta e da periodicidade de medição do Indicador 7 – Índice de Publicações no Connect-Jus; - Revisão da meta do Indicador 8 – Índice de Desenvolvimento Colaborativo de Soluções Corporativas; - Reformulação do Indicador 9 – Índice de Evolução no IgovTIC-JUD; - Reformulação do Indicador 11 – Índice de Execução do Plano de Contratações de TIC, sendo renomeado para Índice de Entrega de Documentos de Planejamento de Contratações da STIC; - Reformulação do Indicador 14 – Índice de Execução das Ações de TIC de Segurança da Informação e Proteção de Dados, sendo renomeado para Índice de Atendimento aos Controles de TIC de Segurança da Informação e Proteção de Dados dentre outras alterações; - Revisão das metas do Indicador 15 – Índice de Disponibilidade dos Serviços Essenciais; - Revisão da descrição do Indicador 16 – Índice de atendimento aos requisitos de interoperabilidade; - Reformulação do Indicador 17 – Índice de Atendimento aos Requisitos de Acessibilidade; - Cancelamento dos Indicadores ID4 – Índice de Execução do Plano de Transformação Digital (PTD), ID10 – Índice de Execução do PDTIC, ID12 – Índice da Dotação Orçamentária da STIC e ID13; – Índice da Execução Orçamentária da STIC; - Renumeração dos Indicadores e dos KR's 	CETIC

Indicadores revisados



Objetivos e Indicadores

Após dois ciclos de medição dos indicadores do PDTIC, observou-se a necessidade de adequação dos mesmos, o que motivou esta revisão. Os indicadores revisados e associados aos objetivos primários do PDTIC estão descritos na figura abaixo e nas tabelas que se seguem:



Objetivos e Indicadores

A tabela abaixo apresenta a lista de indicadores e metas de TIC previstos para o período de vigência do PDTIC (2021 e 2022):

ID	Indicador	Objetivo Estratégico ENTIC-JUD	Objetivo Estratégico PEI	Resultado Chave (KR)	Meta em 2021	Meta em 2022
1	Índice de Atendimento aos Requisitos de Acessibilidade	OE1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	Objetivo 01: Promover a cidadania Objetivo 02: Promover a evolução dos serviços	KR1-1.1: Garantir que os sistemas com desenvolvimento iniciado no ano atendam pelo menos a 50% dos requisitos de acessibilidade em 2021 e 75% em 2022, aferidos pelo Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios – ASES, do governo federal	50%	75%
2	Índice de Serviços Digitais da Carta de Serviços	OE2: Promover Transformação Digital	Objetivo 02: Promover a evolução dos serviços Objetivo 11: Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados	KR1-2.1: Manter o percentual de serviços digitais da Carta de Serviços igual ou superior a 80%	51%	80%
3	Índice de Execução do PAC-TIC	OE3: Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores	Objetivo 10: Aprimorar a governança e a gestão de pessoas	KR1-3.1: Alcançar para o Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação de TIC, pelo menos 95% em 2021 e 80% em 2022	95%	80%
4	Índice de Satisfação do Servidor da STIC	OE3: Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores	Objetivo 10: Aprimorar a governança e a gestão de pessoas	KR1-3.2: Alcançar um crescimento anual de 5% na nota média da PCO para os questionários respondidos pelos servidores da STIC.	-	5%
5	Índice de Publicações no Connect-Jus	OE4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	Objetivo 02: Promover a evolução dos serviços Objetivo 11: Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados	KR1-4.1: Efetivar, além das publicações obrigatórias, pelo menos 5 publicações no Connect Jus em 2021 e 10 publicações no Connect Jus em 2022	20	10
6	Índice de Desenvolvimento Colaborativo de Soluções Corporativas	OE4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	Objetivo 02: Promover a evolução dos serviços Objetivo 11: Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados	KR1-4.2: Garantir a participação do TRE-PE em, pelo menos, um (1) projeto de desenvolvimento de soluções corporativas de interesse comum da Justiça Eleitoral	-	1

Objetivos e Indicadores

ID	Indicador	Objetivo Estratégico ENTIC-JUD	Objetivo Estratégico PEI	Resultado Chave (KR)	Meta em 2021	Meta em 2022
7	Índice de Evolução no IGovTIC-JUD	OE5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	Objetivo 03: Aprimorar a governança judiciária Objetivo 08: Evoluir a gestão administrativa	KR1-5.1: Manter a pontuação do IGovTIC-JUD em no mínimo 0,87 (Aprimorado) em 2021 e 80(Excelência) em 2022	0,87	85
8	Índice de Entrega de Documentos de Planejamento de Contratações da STIC	OE6: Aprimorar as Aquisições e Contratações	Objetivo 08: Evoluir a gestão administrativa Objetivo 12: Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira	KR1-6.1: Alcançar o cumprimento dos prazos das entregas de documentos de Planejamento de Contratações da STIC em 90%, em cada mês	-	80%
9	Índice de Atendimento aos Controles de TIC de Segurança da Informação e Proteção de Dados	OE7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	Objetivo 04: Aperfeiçoar a segurança institucional Objetivo 11: Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados	KR1-7.1: Executar 20% das ações de segurança da informação e proteção de dados até 2022	5%	20%
10	Índice de Satisfação de Usuários de TIC	OE8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	Objetivo 11: Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados	KR1-8.1: Manter o índice de satisfação dos usuários de TIC em no mínimo 65% em 2021 e 85% em 2022.	65%	85%
11	Índice de Demandas Atendidas Conforme SLA (Service Level Agreement)	OE8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	Objetivo 11: Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados	KR1-8.2: Garantir que pelo menos 50% das demandas sejam atendidas conforme SLA	-	50%
12	Índice de Disponibilidade dos Serviços Essenciais	OE8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	Objetivo 02: Promover a evolução dos serviços Objetivo 11: Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados	KR1-8.3: Manter o Índice de Disponibilidade dos Serviços Essenciais em 99,5% em 2021 e atingir 99,7% em 2022	99,5%	99,7%
13	Índice de Atendimento aos Requisitos de Interoperabilidade	OE8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	Objetivo 02: Promover a evolução dos serviços Objetivo 11: Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados	KR1-8.4: Garantir que pelo menos 50% dos sistemas com desenvolvimento iniciado no ano atendam aos requisitos de interoperabilidade	50%	50%

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID1 - Índice de Atendimento aos Requisitos de Acessibilidade

Descrição: Mede o percentual de atendimento às recomendações de acessibilidade das soluções entregues no período.

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE1 - Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário:

Atuar na melhoria e no incremento da qualidade dos atendimentos e da experiência dos serviços ofertados aos usuários do Poder Judiciário, seja de forma presencial ou virtual.

PEI

Objetivo 01 – Promover a cidadania: Desenvolver iniciativas com foco no aumento da conscientização dos cidadãos quanto à importância do voto, bem como aperfeiçoar a comunicação institucional para aproximar a sociedade do TRE.

Objetivo 02 – Promover a evolução dos serviços:

Aperfeiçoar os serviços disponibilizados ao cidadão, incluindo a transformação digital desses serviços, a integração de canais digitais e a interoperabilidade de sistemas, considerando a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Judiciário.

Metodologia: Aferição através do Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios – ASES do governo federal.

Periodicidade da Medição: Quadrimestral

Resultado-chave: KR1-1.1: Garantir que os sistemas com desenvolvimento iniciado no ano atendam pelo menos a 50% dos requisitos de acessibilidade em 2021 e 75% em 2022, aferidos pelo Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios – ASES, do governo federal

Fórmula: IARA (Índice de atendimento aos requisitos de acessibilidade) = Média aritmética do percentual de recomendações verificadas pelo ASES por tela.

META	
2021	2022
50%	75%

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID2 - Índice de Serviços Digitais da Carta de Serviços

Descrição: Mede o percentual de serviços digitais na carta de serviços oferecidos pelo TRE-PE.

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE2 – Promover Transformação Digital: Promover o aperfeiçoamento dos resultados utilizando as ferramentas tecnológicas disruptivas de transformação digital com o objetivo de otimizar os recursos humanos e aprimorar a eficácia na execução dos recursos financeiros, seguindo o princípio da economicidade processual e a satisfação dos usuários.

PEI

Objetivo 02 – Promover a evolução dos serviços: Aperfeiçoar os serviços disponibilizados ao cidadão, incluindo a transformação digital desses serviços, a integração de canais digitais e a interoperabilidade de sistemas, considerando a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Judiciário.

Objetivo 11 – Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados: Aperfeiçoar, ampliar e consolidar a utilização de práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação, com vistas a otimizar o suporte tecnológico aos diversos processos finalísticos e de apoio do TRE-PE.

Metodologia: Cálculo do percentual dos serviços digitais constantes da Carta de Serviços do TRE-PE em relação a todos os serviços constantes da referida Carta.

Resultado-chave: KR1-2.1: Manter o percentual de serviços digitais da Carta de Serviços igual ou superior a 80%.

Periodicidade da Medição: Quadrimestral

Fórmula: $ISD = (QSD/QS) * 100$

ISD = Índice de serviços digitais

QSD = Quantidade de serviços digitais na carta de serviços do Tribunal

QS = Quantidades total de serviços na carta de serviços do Tribunal

	META	
Quadrimestre	2021	2022
1º	-	52%
2º	-	80%
3º	51%	80%

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID3 - Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação de TIC (PAC-TIC)

Descrição: Mede o percentual de execução das capacitações previstas no PAC/TIC.

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE3 – Reconhecer e desenvolver as competências dos colaboradores: Melhorar o desempenho e o cumprimento de metas, considerando a importância em aperfeiçoar o reconhecimento dos profissionais da TI do Poder Judiciário por meio da Gestão de Competência Institucional.

PEI

Objetivo 10 – Aprimorar a governança e a gestão de pessoas: Desenvolver competências organizacionais, incentivar a saúde e o bem-estar do servidor e aperfeiçoar instrumentos de gestão de pessoal, com foco na consolidação de práticas de governança e gestão de pessoas.

Metodologia: Dados obtidos através de processos SEI, relatórios do módulo de capacitações do SGRH e de relatórios fornecidos por empresas de treinamentos contratadas. Cálculo do percentual de ações de capacitação constantes no PAC-TIC que foram realizadas em relação a todas as ações de capacitação no PAC-TIC previstas.

Resultado-chave: KR1-3.1: Alcançar para o Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação de TIC, pelo menos 95% em 2021 e 80% em 2022

Periodicidade da Medição: Quadrimestral

Fórmula: $IEPAC = (QAR/QA) * 100$

IEPAC = Índice de execução do PAC/TIC

QAR= Quantidade de ações de capacitação do PAC/TIC realizadas.

QA = Quantidade de ações de capacitação constantes no PAC/TIC.

Quadrimestre	META	
	2021	2022
1º	-	30%
2º	-	60%
3º	95%	80%

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID4 - Índice de Satisfação do Servidor da STIC

Descrição: Mede a percepção de reconhecimento e a satisfação do servidor da STIC.

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE3 – Reconhecer e desenvolver as competências dos colaboradores: Melhorar o desempenho e o cumprimento de metas, considerando a importância em aperfeiçoar o reconhecimento dos profissionais da TI do Poder Judiciário por meio da Gestão de Competência Institucional.

PEI

Objetivo 10 – Aprimorar a governança e a gestão de pessoas: Desenvolver competências organizacionais, incentivar a saúde e o bem-estar do servidor e aperfeiçoar instrumentos de gestão de pessoal, com foco na consolidação de práticas de governança e gestão de pessoas.

Metodologia: Obtido através da Pesquisa de Clima Organizacional (PCO) realizada bianualmente pela Secretaria de Gestão de Pessoas, representado pela média das notas do questionário respondido pelos servidores da STIC em comparação com a média da pesquisa anterior.

Resultado-chave: KR1-3.2: Alcançar um crescimento no período de 5% na nota média da PCO para os questionários respondidos pelos servidores da STIC.

Periodicidade da Medição: Bianual

Fórmula: $ISS = (MQAt - MQAn) * 100 / MQAn$

ISS = Índice de satisfação do servidor da STIC

MQAt = Média das notas dos questionários da PCO do ano da medição respondidos por servidor da STIC.

MQAn = Média das notas dos questionários da PCO da pesquisa anterior respondidos por servidor da STIC.

META	
2021	2022
-	5%

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID5 - Índice de Publicações no Connect-Jus

-

Descrição: Mede a quantidade de publicações realizadas na plataforma Connect-Jus, além das obrigatórias.

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE4 – Buscar a inovação de forma colaborativa:

Potencializar a relação entre colaboração e inovação com vistas à evolução e expansão da maturidade de TIC no Poder Judiciário, de modo a oferecer a desburocratização dos serviços e agregar valor aos usuários.

PEI

Objetivo 02 – Promover a evolução dos serviços:

Aperfeiçoar os serviços disponibilizados ao cidadão, incluindo a transformação digital desses serviços, a integração de canais digitais e a interoperabilidade de sistemas, considerando a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Judiciário.

Objetivo 11 – Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados:

Aperfeiçoar, ampliar e consolidar a utilização de práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação, com vistas a otimizar o suporte tecnológico aos diversos processos finalísticos e de apoio do TRE-PE.

Metodologia: Contabilização da quantidade de publicações realizadas na plataforma Connect-Jus, excetuando as obrigatórias, durante todo o ano.

Resultado-chave: KR1-4.1: Efetivar, além das publicações obrigatórias, pelo menos 5 publicações no Connect Jus em 2021 e 10 publicações no Connect Jus em 2022.

Periodicidade da Medição: Anual

Fórmula: IPC (Índice de Publicações na Connect-Jus) = Quantidade de publicações em todo o ano.

META	
2021	2022
20	10

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID6 - Índice de Desenvolvimento Colaborativo de Soluções Corporativas

Descrição: Mede a quantidade de soluções corporativas desenvolvidas colaborativamente com outros regionais ou com o TSE.

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE4 - Buscar a inovação de forma colaborativa:

Potencializar a relação entre colaboração e inovação com vistas à evolução e expansão da maturidade de TIC no Poder Judiciário, de modo a oferecer a desburocratização dos serviços e agregar valor aos usuários.

PEI

Objetivo 02 - Promover a evolução dos serviços:

Aperfeiçoar os serviços disponibilizados ao cidadão, incluindo a transformação digital desses serviços, a integração de canais digitais e a interoperabilidade de sistemas, considerando a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Judiciário.

Objetivo 11 - Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados:

Aperfeiçoar, ampliar e consolidar a utilização de práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação, com vistas a otimizar o suporte tecnológico aos diversos processos finalísticos e de apoio do TRE-PE.

Metodologia: Contabilização de soluções corporativas desenvolvidas colaborativamente com outros regionais ou com o TSE.

Resultado-chave: KR1-4.2: Garantir a participação do TRE-PE em, pelo menos, um (1) projeto de desenvolvimento de soluções corporativas de interesse comum da Justiça Eleitoral

Periodicidade da Medição: Anual

Fórmula: IDC (Índice de desenvolvimento colaborativo de soluções corporativas) = Quantidade de soluções corporativas desenvolvidas de forma colaborativa no ano.

META	
2021	2022
-	1

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID7 - Índice de Evolução no IGovTIC-JUD

Descrição: Mede a evolução da pontuação do TRE-PE no IGovTIC-JUD.

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE5 – Aperfeiçoar a Governança e a Gestão: Consolidar os processos, regulamentações e leis no âmbito da administração do Poder Judiciário visando aprimorar a Governança, Gestão e cumprimento das metas e objetivos estabelecidos coletivamente.

PEI

Objetivo 03 – Aprimorar a governança judiciária: Ampliar a implantação de requisitos de governança institucionais, visando a melhoria da gestão estratégica e dos controles internos.

Objetivo 08 – Evoluir a gestão administrativa: Aperfeiçoar a utilização de controles e práticas administrativas, bem como garantir a conformidade do processo de contratações institucionais com os normativos vigentes.

Metodologia: Aferição da pontuação do TRE-PE no IGovTIC-JUD.

Resultado-chave: KR1-5.1: Manter a pontuação do IGovTIC-JUD em no mínimo 0,87 (Aprimorado) em 2021 e alcançar 85 (Excelência) em 2022

Periodicidade da Medição: Anual

Fórmula: IEG (Índice de Evolução no IGovTIC) = Pontuação no IGovTIC-JUD

META	
2021	2022
0,87 (aprimorado)	85 (excelência)

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID8 - Índice de Entrega de Documentos de Planejamento de Contratações da STIC

Descrição: Mede o percentual de documentos de planejamento de contratações da STIC entregues no prazo previsto no Plano Anual de Contratações.

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE6 – Aprimorar as aquisições e contratações:

Aperfeiçoar a utilização de métodos, processos e ferramentas que proporcionem a melhoria nas aquisições e contratações de TIC, em busca de otimizar os recursos do Poder Judiciário.

PEI

Objetivo 08 – Evoluir a gestão administrativa:

Aperfeiçoar a utilização de controles e práticas administrativas, bem como garantir a conformidade do processo de contratações institucionais com os normativos vigentes.

Objetivo 12 – Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira:

Estruturar processos de trabalho com foco na gestão orçamentária, financeira e gerenciamento de custos, bem como no planejamento, execução e monitoramento das contratações institucionais.

Metodologia: Na mensuração serão consideradas as entregas dos seguintes documentos obtidos através de processos SEI de contratações da STIC: Documento de Oficialização da Demanda (DOD), Estudos Técnicos Preliminares (ETP) e Termo de Referência (TR).

Resultado-chave: KR1-6.1: Alcançar o cumprimento dos prazos das entregas de documentos de Planejamento de Contratações da STIC em 80%, a cada período mensurado.

Periodicidade da Medição: Quadrimestral

Fórmula: $IEDPC = (TDCPR/TDCP) \times 100$

IIEDPC = Índice de Entregas de Documentos de Planejamento de Contratações da STIC

TDCPR = Total de Documentos de Contratações da STIC Previstos no PCI e Realizados até o final do quadrimestre em referência

TDCP = Total de Documentos de Contratações da STIC Previstos no PCI até o final do quadrimestre em referência

META	
2021	2022
-	80%

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID9 – Índice de Atendimento aos Controles de TIC de Segurança da Informação e Proteção de Dados

Descrição: Mede o percentual de atendimento aos controles de TIC necessários à Segurança da Informação e Proteção de Dados, constantes no Anexo IV da Portaria CNJ 162/2021, Manual de Referência – Proteção de Infraestruturas Críticas de TIC.

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE7 – Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados: Melhorar os avanços voltados para a Segurança da Informação e dados pessoais frente aos mais diversos desafios, fazendo-se valer principalmente das vantagens oriundas da utilização de Inteligência Artificial e demais soluções disruptivas de TIC.

PEI

Objetivo 04 – Aperfeiçoar a segurança institucional: Fortalecer a implantação e consolidação de políticas relacionadas com a segurança do processo eleitoral, incluindo a segurança da informação, a segurança patrimonial e a proteção de dados pessoais.

Objetivo 11 – Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados: Aperfeiçoar, ampliar e consolidar a utilização de práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação, com vistas a otimizar o suporte tecnológico aos diversos processos finalísticos e de apoio do TRE-PE.

Metodologia: Cálculo do percentual de controles de segurança da informação e proteção de dados sob responsabilidade da STIC atendidos em relação ao total de controles previstos de segurança da informação e proteção de dados sob responsabilidade da STIC.

Resultado-chave: KR1-7.1: Executar 20% das ações de segurança da informação e proteção de dados até 2022

Periodicidade da Medição: Quadrimestral

Fórmula: $IASI = (QCA/QCP) * 100$

IASI = Índice de atendimento aos controles de TIC de Segurança da Informação e Proteção de Dados

QCA = Quantitativo de controles atendidos durante o período.

QCP = Quantitativo de controles a serem atendidos no período.

META		
Quadrimestre	2021	2022
1º	-	10%
2º	-	15%
3º	5%	20%

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID10 - Índice de Satisfação dos Usuários Internos de TIC

Descrição: Mede a satisfação dos usuários internos de TIC do TRE-PE.

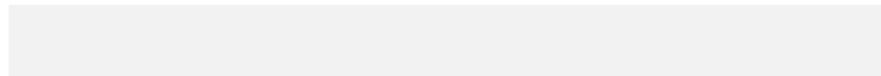
Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE8 - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas: Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas.

PEI

Objetivo 11 - Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados: Aperfeiçoar, ampliar e consolidar a utilização de práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação, com vistas a otimizar o suporte tecnológico aos diversos processos finalísticos e de apoio do TRE-PE.



Metodologia: Através da aplicação de pesquisa de satisfação dos atendimentos realizados, calculado a partir do percentual de questionários com nota igual ou superior a 9, subtraído o percentual de questionários com nota igual ou inferior a 6.

Resultado-chave: KR1-8.1: Manter o índice de satisfação dos usuários de TIC em no mínimo 65% em 2021 e 85% em 2022.

Periodicidade da Medição: Mensal

Fórmula: $NPS = UP - UD$

NPS = Índice de Satisfação do Usuário de TIC (Net Promoter Score)

UP = Percentual de Usuários Promotores (Com avaliação entre 9 e 10)

UD = Percentual de Usuários Detratores (Com avaliação entre 0 e 6)

META	
2021	2022
65%	85%

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID11 - Índice de Demandas Atendidas Conforme SLA

Descrição: Mede o percentual de demandas atendidas em conformidade com os acordos de níveis de serviço (SLA - Service Level Agreement).

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE8 – Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas: Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas.

PEI

Objetivo 11 - Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados: Aperfeiçoar, ampliar e consolidar a utilização de práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação, com vistas a otimizar o suporte tecnológico aos diversos processos finalísticos e de apoio do TRE-PE.

Metodologia: Através da aplicação de pesquisa de satisfação dos atendimentos realizados, calculado a partir do percentual de questionários com nota igual ou superior a 9, subtraído o percentual de questionários com nota igual ou inferior a 6.

Resultado-chave: KR1-8.2: Garantir que pelo menos 50% das demandas sejam atendidas conforme SLA.

Periodicidade da Medição: Mensal

Fórmula: IDASLA = (QDC/QD) *100

IDASLA = Índice de demandas atendidas em conformidade com a SLA

QDC = Quantidade de demandas em conformidade com a SLA

QD = Quantidades de Demandas total

META	
2021	2022
-	50%

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID12 - Índice de Disponibilidade dos Serviços Essenciais de TIC

Descrição: Mede o percentual de disponibilidade e continuidade dos serviços de TIC definidos pelo COGEST como essenciais aos processos organizacionais: serviços de acesso à internet, dos servidores de aplicação; dos bancos de dados dos sistemas e do correio eletrônico.

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE8 – Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas: Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas.

PEI

Objetivo 02 – Promover a evolução dos serviços: Aperfeiçoar os serviços disponibilizados ao cidadão, incluindo a transformação digital desses serviços, a integração de canais digitais e a interoperabilidade de sistemas, considerando a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Judiciário.

Objetivo 11 – Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados: Aperfeiçoar, ampliar e consolidar a utilização de práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação, com vistas a otimizar o suporte tecnológico aos diversos processos finalísticos e de apoio do TRE-PE.

Metodologia: Medição através de softwares de monitoramento.

Resultado-chave: KR1-8.3: Manter o Índice de Disponibilidade dos Serviços Essenciais em 99,5% em 2021 e atingir 99,7% em 2022

Periodicidade da Medição: Mensal

Fórmula: $IDSE = (INT + APP + BD + MAIL + ELO) / 5$

IDSE = Índice de disponibilidade dos serviços essenciais
INT (índice internet) = (tempo de disponibilidade dos serviços associados ao acesso à internet / tempo total no mês) * 100

APP (índice servidores aplicação) = (tempo de disponibilidade dos serviços associados às aplicações / tempo total no mês) * 100

BD (índice banco de dados) = (tempo de disponibilidade dos serviços associados ao BD de Produção / tempo total no mês) * 100

MAIL (índice correio eletrônico) = (tempo de disponibilidade dos serviços associados ao Correio Eletrônico / tempo total no mês) * 100

ELO (índice elo) = (tempo de disponibilidade dos serviços associados ao ELO que dependem do TRE-PE / tempo total no mês) * 100

SEI (índice sei) = contido nos índices APP e BD

Pje (índice pje) = contido no índice ELO

META		
Quadrimestre	2021	2022
1º	-	99,5%
2º	-	99,7%
3º	99,5%	99,7%

Alinhamento e detalhamento dos Indicadores

ID13 - Índice de Atendimento aos Requisitos de Interoperabilidade

Descrição: Mede o quantitativo de soluções que atendem aos requisitos previstos em modelos de interoperabilidade estabelecidos pelo CNJ, incluindo aquelas entregues no período. (Para a Justiça Eleitoral, exclusivamente para os sistemas judiciais.)

Alinhamento Estratégico

ENTIC-JUD

OE8 – Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas: Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas.

PEI

Objetivo 02 – Promover a evolução dos serviços: Aperfeiçoar os serviços disponibilizados ao cidadão, incluindo a transformação digital desses serviços, a integração de canais digitais e a interoperabilidade de sistemas, considerando a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Judiciário.

Objetivo 11 – Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados: Aperfeiçoar, ampliar e consolidar a utilização de práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação, com vistas a otimizar o suporte tecnológico aos diversos processos finalísticos e de apoio do TRE-PE.

Metodologia: Medição dos registros em campos a serem indicados da declaração de escopo do sistema e nos relatórios de aceitação das entregas.

Resultado-chave: KR1-8.4: Garantir que pelo menos 50% dos sistemas com desenvolvimento iniciado no ano atendam aos requisitos de interoperabilidade.

Periodicidade da Medição: Quadrimestral

Fórmula: $IARI = (QSI/QSP) * 100$

IARI = Índice de atendimento aos requisitos de interoperabilidade

QSI = Quantidade de soluções iniciadas de processo judicial no período aderentes aos requisitos de interoperabilidade

QSP = Quantidade de soluções de processo judicial previstas para início do período

META	
2021	2022
50%	50%

Resultados dos indicadores
antes da revisão



Resultados dos Indicadores de Desempenho

ID	Indicador	Resultado Chave (KR)	Meta 3º Quadr. 2021	Result. 3º Quadr. 2021	Meta 1º Quadr. 2022	Result. 1º Quadr. 2022
1	Índice de Satisfação de Usuários de TIC	KR1-1.1: Manter o índice de satisfação dos usuários de TIC em no mínimo 70% até 2022.	65%	89,39%	70%	91,37%
2	Índice de demandas atendidas conforme SLA	KR1-1.2: Garantir que pelo menos 50% das demandas sejam atendidas conforme SLA	50%	-	50%	88,26%
3	Índice de Serviços Digitais da Carta de Serviços	KR1-2.1: Aumentar o percentual de serviços digitais da Carta de Serviços de 50% para 56%, até 2026	51%	81,58%	52%	81,58%
4	Índice de Execução do Plano de Transformação Digital	KR1-2.2: Atingir 100% de execução do PTD até 2026	-	-	5%	-
5	Índice de Execução do PAC-TIC	KR1-3.1: Alcançar para o Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação de TIC, pelo menos 95% em 2021 e 80% em 2022	95%	100%	30%	35,71%
6	Índice de Satisfação do Servidor da STIC	KR1-3.2: Alcançar um crescimento anual de 5% na nota média da PCO para os questionários respondidos pelos servidores da STIC.	-	-	-	-
7	Índice de Publicações no Connect-Jus	KR1-4.1: Efetivar, além das publicações obrigatórias, 20 publicações no Connect Jus no período de 12 meses	20	5	-	-
8	Índice de Desenvolvimento Colaborativo de Soluções	KR1-4.2: Garantir a participação do TRE-PE em, pelo menos, dois (2) projetos de desenvolvimento de soluções corporativas de interesse comum da Justiça Eleitoral	-	-	-	-

* O indicador ID2 não tinha meta para 2021. O indicador ID4 não tinham meta para 2021 e não foi medido em 2022, por ainda não haver PTD a ser monitorado.

A apuração do indicador ID9 (KT1-5.1) ficou prejudicada, pois houve alteração na sistemática de avaliação adotada pelo CNJ. De acordo com a nova metodologia, a nota obtida pelo TRE-PE foi 86,60 – Nível Excelência.

O ID6 (KR1-3.2) teve sua periodicidade alterada para bianualmente, em consonância com a pesquisa institucional realizada no TRE-PE.

O indicador ID8 não tinha meta para os quadrimestres apresentados. O indicador ID9 é anual não tendo meta para o 1º quadrimestre de 2022.

Resultados dos Indicadores de Desempenho

ID	Indicador	Resultado Chave (KR)	Meta 3º Quadr. 2021	Result. 3º Quadr. 2021	Meta 1º Quadr. 2022	Result. 1º Quadr. 2022
9	Índice de Evolução no IGovTIC-JUD	KR1-5.1: Manter a pontuação do IGovTIC-JUD em no mínimo 0,87 (Aprimorado)	0,87	86,60	-	-
10	Índice de Execução do PDTIC	KR1-5.2: Executar 80% do PDTIC até 2022	30%	30%	40%	42,5%
11	Índice de Execução do Plano de Contratações de TIC	KR1-6.1: Alcançar a execução do Plano de Contratações de STIC em 90%, em cada período	90%	92%	90%	95%
12	Índice da Dotação Orçamentária da STIC	KR1-6.2: Conseguir realizar o empenho de despesas referentes a 95% do orçamento de TIC em cada ano	95%	-	30%	-
13	Índice da Execução Orçamentária da STIC	KR1-6.3: Alcançar a execução do orçamento de TIC em 90% em cada ano	90%	71%	30%	14,43%
14	Índice de Execução das Ações de TIC de Segurança da Informação e Proteção de Dados	KR1-7.1: Executar 20% das ações de segurança da informação e proteção de dados até 2022	5%	40%	10%	40%
15	Índice de Disponibilidade dos Serviços Essenciais	KR1-8.1: Manter o Índice de Disponibilidade dos Serviços Essenciais em 99,5%	99,5%	99,97%	99,5%	99,97%
16	Índice de Atendimento aos Requisitos de Interoperabilidade	KR1-8.2: Garantir que pelo menos 50% dos sistemas com desenvolvimento iniciado no ano atendam aos requisitos de interoperabilidade	50%	100%	50%	-
17	Índice de Atendimento aos Requisitos de Acessibilidade	KR1-8.3: Garantir que pelo menos 50% dos sistemas com desenvolvimento iniciado no ano atendam aos requisitos de acessibilidade	50%	100%	75%	-

* O indicador ID12 teve sua medição prejudicada devido a imprecisões na sua descrição, sendo cancelado nesta versão.

Os indicadores ID16 e ID17 tiveram as medições prejudicadas devido ao não desenvolvimento de sistemas novos no 1º quadrimestre de 2022.