



Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação **PDTIC** **2021-2026**

Revisão 2025

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)

2021-2026

Revisão Novembro/2025

Anexo da Resolução nº 740 TRE/MS

Quarta Edição – Novembro de 2025

Secretaria de Tecnologia da Informação

Copyright 2025 Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul
<http://www.tre-ms.jus.br>

Presidente

Desembargador Carlos Eduardo Contar

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Desembargador Sérgio Fernandes Martins

Juízes Membros

Dr. Vitor Luis de Oliveira Guibo

Dr. Fernando Nardon Nielsen

Dr. Carlos Alberto Almeida de Oliveira Filho

Dr. Márcio de Ávila Martins Filho

Procurador Regional Eleitoral

Dr. Silvio Pettengill Neto

Juiz Auxiliar da Presidência

Dr. Luiz Felipe Medeiros Vieira

Juiz Auxiliar da Vice-Presidência e Corregedoria

Dr. Olivar Augusto Roberti Coneglian

COMITÊ DIRETIVO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Diretor-Geral

Hardy Waldschmidt

Secretária de Tecnologia da Informação

Luciana Jucineire Vieira de Aguiar

Secretário Judiciário

Marcos Rafael Coelho

Secretária de Gestão de Pessoas

Rúbia Regina Baccin Corso

Secretário de Administração, Orçamento e Finanças

Sérgio Roberto da Silva

Secretária da Vice-Presidência e Corregedoria Regional Eleitoral

Tatiana Quevedo de Souza Rodrigues

Assessora Jurídica Especial da Presidência

Nélida Cristina Xavier Letteriello

Coordenador de Orçamento, Planejamento Estratégico e Gestão

Marcelo de Freitas Machado

Assessoria de Governança de Tecnologia da Informação

Fabiana Saliba Pereira Ramalho

COMITÊ EXECUTIVO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Secretária de Tecnologia da Informação

Luciana Jucineire Vieira de Aguiar

Coordenador de Cadastro e Logística de Eleições

Diogo Arante Corrêa de Lima

Coordenador de Desenvolvimento de Soluções Corporativas

Lício Sérgio Ferraz de Brito

Coordenador de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Suporte

Ulysses Pereira de Almeida Neto

Assessoria de Governança de Tecnologia da Informação

Fabiana Saliba Pereira Ramalho

Assessoria Técnica de Segurança da Informação e Cibernética

Antônio Mendes Barata Segundo

COLABORADORES

Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Suporte

Thalles de Souza Torchi

Coordenadoria de Cadastro e Logística de Eleições

Nilce Helena de Souza Louzan

Coordenadoria de Desenvolvimento de Soluções Corporativas

Robson Rossettini de Andrade Costa

Assessoria Técnica de Segurança da Informação e Cibernética

Adriano Dias Ferreira Dutra Júnior

Escritório de Projetos da STI

Alexandre Arashiro Oyakawa

ASCOM

Pedro Mendes Licks

SUMÁRIO

Apresentação.....	6
Siglas.....	7
Metodologia.....	9
Referências.....	10
Análise SWOT.....	11
Direcionadores estratégicos.....	13
Mapa estratégico.....	14
Objetivos estratégicos e seus indicadores.....	15
Resumo de indicadores e KRs.....	26
Iniciativas.....	28

APRESENTAÇÃO

A Tecnologia da Informação tem avançado continuamente na participação em ações estratégicas das instituições. Isso se deve ao fato de que a área de tecnologia manuseia praticamente todas as informações da organização e ainda influencia na maioria dos processos.

Assim, é imprescindível que as ações da TI e os investimentos na área sejam pautados pela entrega de valor e também estejam alinhados com a Estratégia Organizacional, de modo que os esforços sejam direcionados aos projetos que irão contribuir com o alcance dos objetivos do órgão.

Diante disso, é necessário que a área de tecnologia conte com um Plano Estratégico atualizado, com objetivos definidos, bem como metas factíveis e indicadores que podem ser corretamente acompanhados, de tal forma que o monitoramento das ações seja efetivo e transparente.

No TRE/MS, o Plano Estratégico de TI é representado pelo PDTIC - Plano Diretor de TIC. O documento foi instituído em 2021, após o advento da Resol. 370 CNJ, e tem sua vigência definida até 2026.

No período de novembro a dezembro de 2023, o PDTIC passou por uma revisão ampla. A atividade envolveu o esforço conjunto dos gestores da STI e representantes de cada coordenadoria da unidade, sob a coordenação do então Núcleo de Governança de Tecnologia da Informação (NTI) na avaliação dos elementos originais e, em especial, dos indicadores a serem medidos.

Não obstante, uma nova revisão fez-se oportuna no segundo semestre de 2025, de modo a reavaliar os direcionadores e manter o aprimoramento contínuo dos indicadores para o último ano do ciclo estratégico (2026).

Este esforço concentrado visa preparar a área de Tecnologia da Informação para que as métricas estejam perfeitamente ajustadas para medir o desempenho, impulsionar os resultados finais e assegurar a conclusão bem-sucedida dos objetivos.

Esta revisão mantém a conformidade integral com a Resolução 370 do CNJ e com o Plano Estratégico Institucional (PEI - Res. 736 TRE/MS). O PDTIC, em sua versão 2025, reafirma-se como o principal instrumento de gestão e acompanhamento de metas, garantindo que a tecnologia continue a alavancar a estratégia da organização.

Luciana Aguiar

Secretária de Tecnologia da Informação

SIGLAS

Sigla	Descrição
AGTI	Assessoria de Governança de Tecnologia da Informação
ATSIC	Assessoria Técnica de Segurança da Informação e Cibernética
CDTI	Comitê Diretivo de Tecnologia da Informação
CETI	Comitê Executivo de Tecnologia da Informação
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COCLE	Coordenadoria de Cadastro e Logística de Eleições
CODESC	Coordenadoria de Desenvolvimento de Soluções Corporativas
CITIS	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Suporte
DOD	Documento de Oficialização da Demanda
eMAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
ENTIC-JUD	Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário
ETP	Estudos Técnicos Preliminares
ITSM	IT Service Management = Gerenciamento de Serviços de TI
KR	Key-result (resultado-chave)
PAC	Plano Anual de Capacitação

PDTIC	Plano Diretor de TIC
PEI	Planejamento Estratégico Institucional
PTD	Plano de Transformação Digital
PTE	Plano de Trabalho para Atendimento à ENTIC-JUD
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação
SWOT	Strengths, (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades), Threats (Ameaças)
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TR	Termo de Referência
TSE	Tribunal Superior Eleitoral

METODOLOGIA

A nova revisão ampla do PDTIC - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, foi realizada por meio da execução do projeto P2025011 - Revisão PDTIC 2021-2026 (ciclo 2025).

O projeto foi gerenciado pela Assessoria de Governança de TI e contou com a participação dos gestores integrantes do CETI - Comitê Executivo de TI, além de ao menos um representante de cada coordenadoria.

Foram realizadas oficinas semanais com a equipe do projeto para discutir sobre os diversos elementos que compõem o glossário do PDTIC, em especial os indicadores, de modo a padronizar o conhecimento e entendimento do documento junto à equipe do projeto.

O escopo do projeto englobou todos os elementos do PDTIC, desde a necessidade de alteração da resolução que regulamenta o Plano até os seus elementos (tanto conceituais quanto os práticos).

O PDTIC revisado manteve os objetivos estratégicos estabelecidos na elaboração da versão inicial: são aqueles propostos pela ENTIC-JUD acrescidos do objetivo estratégico diretamente ligado ao processo eleitoral.

Além disso, foram revisados os Direcionadores Estratégicos (Missão, Visão e Valores), a análise SWOT foi refeita e os indicadores foram reavaliados.

Optou-se mais uma vez por disponibilizar uma pesquisa para que os servidores da STI pudessem opinar acerca dos direcionadores estratégicos.

Para o acompanhamento da estratégia de TI no último ano do ciclo estratégico (2026), os indicadores atualmente vigentes para cada objetivo estabelecido foram reavaliados. Alguns pequenos ajustes foram realizados na maioria, tais como alteração de responsável, baseline ou meta e ainda aprimoramento da descrição e fórmula.

Entre os ajustes realizados, há que se destacar a exclusão de indicador e inclusão de dois novos indicadores, todos vinculados ao objetivo estratégico “aprimorar serviços de TIC que apoiam o processo eleitoral”. Dessa forma, a STI busca monitorar em especial as ações de TI voltadas ao processo eleitoral 2026.

Assim, o PDTIC revisado ao final de 2025 conta com 16 indicadores, sendo um novo e outros atualizados em relação à versão inicial do Plano. O principal objetivo em relação aos indicadores foi possibilitar a sua medição e acompanhamento, além de viabilizar que demonstrem de fato o alcance dos objetivos.

O conjunto de iniciativas referentes às apostas ou hipóteses para atingimento dos resultados-chaves compõe o PTE e outros planos derivados do PDTIC.

O resultado de todas essas ações está consolidado neste Plano Diretor de TIC (PDTIC) 2021-2026 - Revisão 2025, cujas ações e monitoramento terão início em janeiro de 2026.

REFERÊNCIAS

O PDTIC do TRE/MS está alinhado aos seguintes normativos:

- ☐ Planejamento Estratégico Institucional do TRE-MS (PEI) - Resol. nº 736/2021 TRE/MS, que se alinha ao Planejamento Estratégico do Poder Judiciário - Resol. nº 325/2020 CNJ;
- ☐ Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) - Resolução nº 370/2021 CNJ;
- ☐ Planejamento de TIC da Justiça Eleitoral, por meio do apoio do grupo de trabalho da ENTIC-JUD criado pela portaria TSE nº 172 de 23/03/2021.

ANÁLISE SWOT

A análise SWOT foi novamente revisada e o resultado completo e atualizado se encontra na próxima página.

Quanto aos pontos fortes, as características da equipe continuam citadas como principal foco de valor dentro da STI. O comprometimento com a governança e gestão se integra a essa lista pelo aprimoramento realizado neste domínio ao longo do ciclo estratégico.

A análise das fraquezas internas expõe vulnerabilidades centradas na padronização de processos. A utilização de soluções desenvolvidas fora da STI (o "shadow IT") e a inexistência de um fluxo formal para internalizar tecnologias de outras instituições indicam uma lacuna a ser preenchida.

Adicionalmente, a falta de plataformas para acompanhamento de metas em tempo real e a incipiente cultura de marketing interno revelam uma deficiência na gestão da estratégia e na comunicação de valor.

Outro ponto de atenção que permanece é a necessidade de alinhar a estratégia orçamentária às práticas do mercado de TIC. Tal questão surge porque o orçamento do TRE/MS possui restrições para a ampliação do número de serviços de natureza continuada, o que dificulta a adoção de certas tecnologias ou ainda acarreta a necessidade de utilização de recursos de crédito suplementar.

No quadrante das oportunidades, a conformidade regulatória (ex: normativos do CNJ) continua sendo um vetor importante para a modernização tecnológica.

Contudo, a oportunidade mais significativa reside na demanda por automação, que se mostra não apenas grande, mas contínua e crescente. A busca por eficiência nas entregas da TI, historicamente limitada pelo reduzido contingente de servidores, ganha agora um novo horizonte.

A Inteligência Artificial (IA) surge como um poderoso aliado neste processo, provendo os meios para implementar soluções de automação mais inteligentes, preditivas e eficientes, que podem transformar a capacidade de resposta da área.

A área de TIC deve lidar com um número cada vez maior de ameaças, intensificadas por um contexto global instável. A desinformação e a manipulação de opinião seguem como riscos críticos.

Além disso, o órgão deve estar atento a situações que podem acarretar a interrupção de serviços. Eventos geopolíticos recentes podem atrapalhar o acesso a tecnologias essenciais, enquanto desastres naturais de grande impacto (tal como a enchente do Rio Grande do Sul em 2024) mostraram que as instituições precisam estar comprovadamente preparadas para garantir a continuidade.

Aspectos internos à STI a serem considerados	
Forças	Fraquezas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprometimento da equipe 2. Experiência da equipe 3. Servidores capacitados 4. Confiabilidade dos sistemas 5. Comprometimento com a governança e gestão 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiência no quadro de pessoal 2. Orçamento reduzido para contratação de serviços continuados 3. Falta de plataformas para acompanhamento de metas estratégicas em tempo real 4. Falta de cultura em marketing interno 5. Inexistência de processo formal para adoção de tecnologias de outras instituições 6. Existência de soluções desenvolvidas fora da STI

Aspectos externos à STI a serem considerados	
Oportunidades	Ameaças
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adotar soluções inovadoras existentes em outros Tribunais 2. Ciência de dados 3. Automatização de tarefas e processos com utilização de IA 4. Maior disponibilidade de provedores de serviços em nuvem 5. Possibilidade de estabelecer parcerias estratégicas com empresas e órgãos da área de tecnologia 6. Necessidade de estar em conformidade com regulamentações 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de orçamento em TIC 2. Aumento acelerado das demandas para a TIC 3. Ameaças à segurança dos sistemas da Justiça Eleitoral 4. Falta de alinhamento entre a política orçamentária e as necessidades tecnológicas 5. Desinformação e manipulação de opinião 6. Mudanças legais ou regulatórias 7. Concorrência por talentos: a competição por pessoas de TIC por outras áreas de governo ou pela iniciativa privada 8. Eventos externos (tais como desastres naturais ou geopolíticos) que ocasionam interrupção dos serviços

DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

A revisão do PDTIC contou novamente com a colaboração dos servidores da STI, através da participação em uma pesquisa para confirmação da Missão, Visão e Valores da unidade.

A Missão sofreu ajustes mínimos, enquanto a Visão foi ajustada para refletir o compromisso da STI em fomentar a inovação, aprimorando a gestão e embasando decisões em dados.

Os Valores foram reduzidos para seis, em vez dos sete estabelecidos na última revisão. Destacam-se a inclusão dos valores “adaptabilidade” e “parceria”, os quais são simbolizados pela ideia de exercitar a capacidade de moldar-se aos diversos cenários e ainda construir relações baseadas na confiança e no compromisso mútuo.

A descrição completa dos Direcionadores estratégicos se encontra a seguir.

Missão

Prover soluções de Tecnologia da Informação com qualidade, eficiência e segurança necessárias ao cumprimento da missão institucional de fortalecimento da democracia.

Visão

Consolidar-se como parceira estratégica das unidades do TRE, impulsionando a inovação e a excelência dos serviços de TIC por intermédio da gestão do conhecimento, processos ágeis e decisões orientadas por dados.

Valores

1. Ética: fomentar junto aos colaboradores a atuação segundo princípios éticos comuns e também específicos da instituição, especialmente a honestidade, lealdade e dignidade;
2. Segurança: buscar a melhoria contínua da segurança nos procedimentos eleitorais, administrativos e que envolvam fluxo de informações e a proteção de dados institucionais e pessoais;
3. Simplicidade: desenvolver as atividades de modo simples, livre de complexidades desnecessárias, realizando-as melhor e mais rápido e apresentando soluções de fácil entendimento e usabilidade pelos clientes;
4. Adaptabilidade: exercitar a capacidade de moldar-se aos diversos cenários de mudança e ajustes na tecnologia;
5. Inovação: buscar a entrega de soluções alinhadas às tecnologias mais modernas de TIC;
6. Parceria: construir relações baseadas na confiança e no compromisso mútuo, onde oferecer e pedir ajuda é um ato de força. A responsabilidade pelo sucesso é coletiva, utilizando o diálogo honesto e a colaboração como ferramentas para honrar os compromissos.

STI - MAPA ESTRATÉGICO 2021-2026

MISSÃO

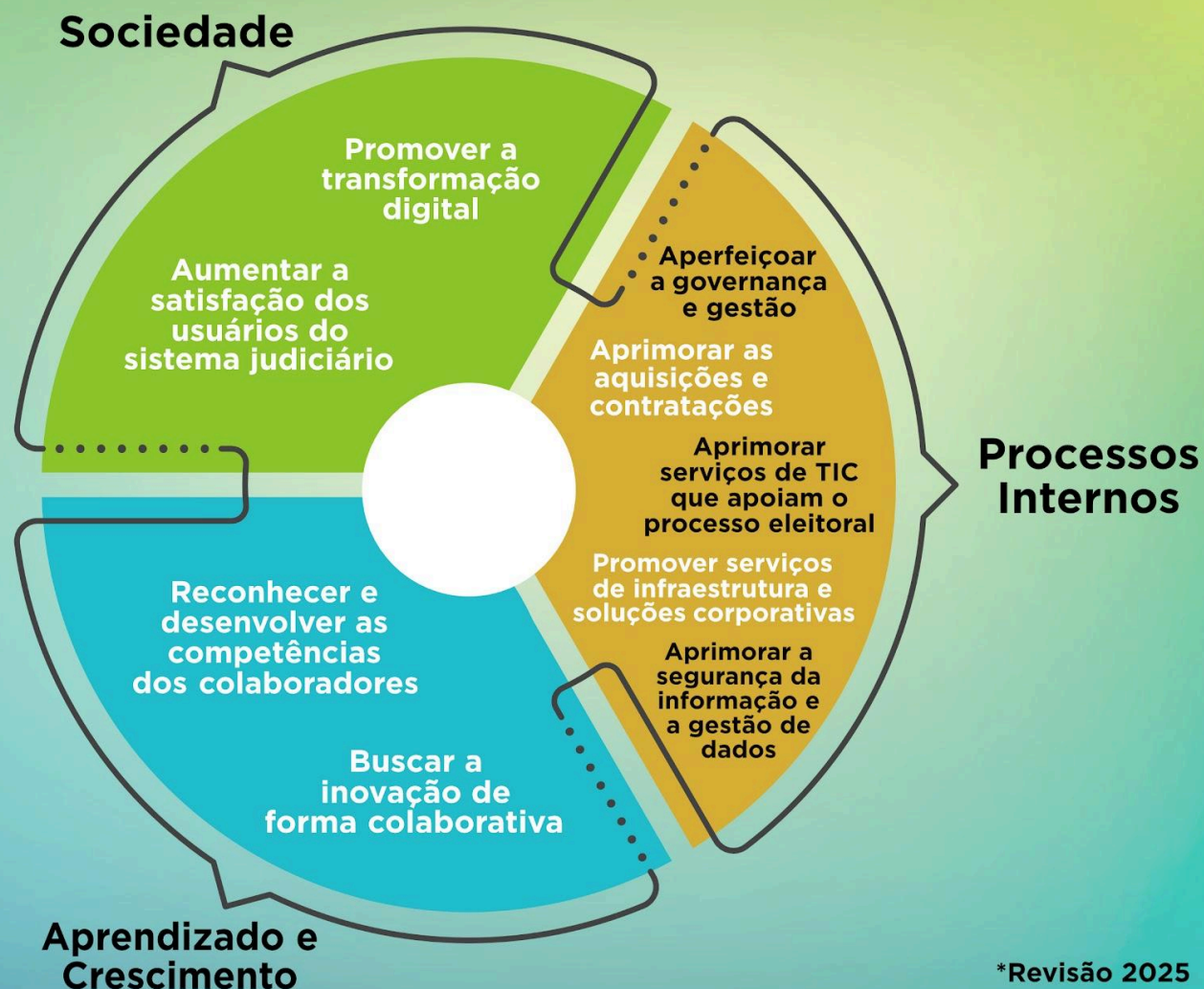
Prover soluções de Tecnologia da Informação com qualidade, eficiência e segurança necessárias ao cumprimento da missão institucional de fortalecimento da democracia.

VISÃO

Consolidar-se como parceira estratégica das unidades do TRE, impulsionando a inovação e a excelência dos serviços de TIC por intermédio da gestão do conhecimento, processos ágeis e decisões orientadas por dados.

VALORES

- Ética
- Segurança
- Simplicidade
- Adaptabilidade
- Inovação
- Parceria



*Revisão 2025

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SEUS INDICADORES

Perspectiva: Sociedade	
Objetivo Estratégico	Aumentar a satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário

KR1-1.1	Índice de satisfação dos usuários dos serviços de TIC	Indicador que ilustra a satisfação dos usuários internos em relação aos serviços de TIC; só deverão ser computados os 2 maiores valores da avaliação (ex. numa escala de 0 a 5, computar os valores 4 e 5)	Aumentar o índice de satisfação dos usuários dos serviços de TIC de X% para Y%. (X e Y variando anualmente de 2024 a 2026)	Resultado da pesquisa de satisfação do software ITSM	X (88%)	Y (90%)	SGS	Acompanhamento e apresentação mensal ao CETI
---------	---	--	--	--	---------	---------	-----	--

Perspectiva: Sociedade	
Objetivo Estratégico	Promover a Transformação Digital

ID	Indicador	Descrição	Descrição KR	Fórmula	Baseline	Meta	Responsável	Cálculo de atingimento do KR
KR1-2.1	Execução do plano de transformação digital	Indicador responsável por acompanhar a execução das ações previstas no PTD	Executar o PTD (Plano de transformação digital) do órgão até 2026	$(\text{N}^\circ \text{ de iniciativas executadas até o período} / \text{n}^\circ \text{ de iniciativas planejadas até o período}) * 100$	80%	85%	AGTI	Acompanhamento trimestral apresentação trimestral ao CETI e semestral ao CDTI

Perspectiva: Aprendizado e Crescimento	
Objetivo Estratégico	Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores

ID	Indicador	Descrição	Descrição KR	Fórmula	Baseline	Meta	Responsável	Cálculo de atingimento do KR
KR1-3.1	Taxa de execução do PAC de TIC	Indicador que avalia o grau de antecipação da execução do plano de capacitação de TIC	Garantir a execução de, pelo menos, X% do Plano Anual de Capacitação de TIC no 1º semestre	$\left(\frac{\text{Total de Treinamentos do PAC de TIC executados e contratados no 1º semestre}}{\text{Total de Treinamentos Previstos no PAC de TIC}} \right) * 100$	80%	X (80%)	AGTI	Monitoramento trimestral / taxa de execução anual apresentação trimestral ao CETI e semestral ao CDTI

Perspectiva: Aprendizado e Crescimento	
Objetivo Estratégico	Buscar a Inovação de Forma Colaborativa

ID	Indicador	Descrição	Descrição KR	Fórmula	Baseline	Meta	Responsável	Cálculo de atingimento do KR
KR1-4.1	Índice de Iniciativas efetivadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário	Indicador que ilustra o número de iniciativas de TIC realizadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário Iniciativas: sistemas, capacitações, contratações, eventos	Aumentar o número de iniciativas na área de TIC efetivadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário	Número de iniciativas efetivadas em colaboração	X	2	AGTI	Acompanhamento trimestral e apresentação semestral ao CETI e CDTI
KR1-4.2	Número de iniciativas publicadas no repositório nacional	Indicador que acompanha a quantidade de publicações não-obrigatórias feitas no repositório nacional	Realizar ao menos 2 publicações não-obrigatórias no repositório nacional no período inicialmente, o período avaliado será o trimestre	Número de publicações não-obrigatórias feitas no repositório nacional	2	2	AGTI	Acompanhamento mensal e apresentação trimestral ao CETI e CDTI

Perspectiva: Processos Internos	
Objetivo Estratégico	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão

ID	Indicador	Descrição	Descrição KR	Fórmula	Baseline	Meta	Responsável	Cálculo de atingimento do KR
KR1-5.1	iGovTIC-JUD	Índice de avaliação do grau de maturidade em governança e gestão de TIC	Garantir o nível de maturidade Excelência no iGovTIC-JUD (2026)	Fórmula própria do iGovTIC-JUD, conforme Guia ENTIC-JUD da Resolução CNJ n. 370/2021	X (última pontuação: 93,34 em 2025)	Y (valor mínimo nível Excelência CNJ)	AGTI	Sim ou não
KR1-5.2	Reuniões realizadas pelo CDTI	Indicador que avalia se todas as reuniões planejadas do comitê de governança foram executadas	Atingir 100% do número de reuniões de governança realizadas em relação ao planejado no instrumento de instituição do comitê de governança	(Número de reuniões realizadas pelo comitê de governança no período / número de reuniões planejadas para o período) * 100	100%	100%	AGTI	Sim ou não

Perspectiva: Processos Internos	
Objetivo Estratégico	Aprimorar as Aquisições e Contratações

ID	Indicador	Descrição	Descrição KR	Fórmula	Baseline	Meta	Responsável	Cálculo de atingimento do KR
KR1-6.1	Índice de contratações realizadas conforme planejamento	Indicador que avalia o cumprimento do cronograma previsto para o planejamento das contratações	Alcançar o cumprimento dos prazos de entrega de documentos de planejamento (DOD, ETP e TR) em X% a cada mês	$(\text{Total de artefatos disponibilizados até o período} / \text{total de artefatos previstos até o período}) * 100$	N/A	X (60%)	AGTI	Acompanhamento mensal com apresentação ao CETI apresentação trimestral ao CDTI

Perspectiva: Processos Internos	
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados

ID	Indicador	Descrição	Descrição KR	Fórmula	Baseline	Meta	Responsável	Cálculo de atingimento do KR
KR1-7.1	Número de vulnerabilidades críticas e altas	Indicador que visa acompanhar a diminuição das vulnerabilidades críticas e altas	Reduzir de X para Y (30%) o número de vulnerabilidades críticas e altas no ambiente tecnológico	Número de vulnerabilidades de severidade crítica e alta detectadas por software de gestão de vulnerabilidades	16 (X) situação em julho/2024	11	ATSIC	Acompanhamento trimestral com apresentação ao CETI apresentação semestral ao CDTI

Perspectiva: Processos Internos	
Objetivo Estratégico	Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas

ID	Indicador	Descrição	Descrição KR	Fórmula	Baseline	Meta	Responsável	Cálculo de atingimento do KR
KR1-8.1	Disponibilidade de serviços essenciais de TIC	Indicador responsável por verificar a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC Obs.: Serviços essenciais = SEI / GLPI / links dos cartórios	Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%	Por meio da ferramenta de monitoramento, registrar Tempo de disponibilidade do conjunto de sistemas definidos como essenciais (TDSE)/ tempo total do período (TTP) *100 (TDSE/TTP) x 100 Obs.: Descontar tempos de manutenção programada	N/A	>95%	CITIS	Sim ou não Acompanhamento mensal com apresentação ao CETI apresentação trimestral ao CDTI

KR1-8.2	Percentual de atendimentos encerrados com níveis de acordo de serviços cumpridos no período	Indicador que mede o cumprimento de níveis de acordo de serviço de todos os grupos solucionadores de requisições e incidentes de TI - inicialmente serão computados os chamados atendidos pelo contrato terceirizado; quando for realizado o mapeamento dos serviços da STI, os SLAs dos grupos solucionadores irão entrar no cálculo	Atingir, no mínimo, 85% dos atendimentos com níveis de acordo de serviços cumpridos - considerar apenas chamados encerrados (status FECHADO)	$P = (Ts/Te) * 100$ Ts: total de chamados de TI com níveis de acordo de serviços cumpridos no período Te: total de chamados de TI solucionados no período	95,20%	>=95%	SGS	Acompanhamento mensal com apresentação ao CETI apresentação trimestral ao CDTI
KR1-8.3	Índice de acessibilidade do sítio do TRE/MS	Indicador que avalia o grau de acessibilidade do sítio do TRE de acordo com sua aderência a padrões estabelecidos (inicialmente, será considerado o eMAG)	Garantir o índice de acessibilidade do sítio da Internet do TRE-MS acima de 95%	Relatório disponibilizado pela Ferramenta ASES do Governo Federal, que avalia e Simula a Acessibilidade tendo em vista a aderência do sítio do TRE-MS (em caso de indisponibilidade do ASES, o relatório de práticas de acessibilidade Web do site AccessMonitor -	98,18% (índice 2025)	>95%	KR1-8.3	Índice de acessibilidade do sítio do TRE/MS

				https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/				
KR1-8.4	Índice de utilização da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (MDS)	<p>Indicador que avalia se a metodologia de desenvolvimento e sustentação de software está sendo adotada em, pelo menos, 95% dos projetos de desenvolvimento de sistemas informatizados</p> <p>*quando não há sistemas desenvolvidos no período, utilizar a quantidade do portfólio na fórmula</p>	Assegurar a utilização da MDS em, pelo menos, 95% dos projetos de desenvolvimento de software	(Total de sistemas desenvolvidos utilizando a metodologia de desenvolvimento de software / Total de novos sistemas desenvolvidos)*100	N/A	>95%	SGWEB	Acompanhamento trimestral com apresentação ao CETI apresentação semestral ao CDTI
KR1-8.5	Índice de demandas atendidas	<p>Indicador capaz de avaliar a quantidade de demandas atendidas em relação à quantidade de demandas registradas no órgão. Inicialmente, serão computados os projetos</p> <p>*quando não há propostas incluídas no período, utilizar o backlog na fórmula</p>	Aumentar o percentual de demandas atendidas de X para Y (X e Y variando anualmente de 2024 a 2026)	[(demandas concluídas+ demandas canceladas)/ total de demandas registradas]*100	X (70%)	Y (80%)	EP/STI	Análise trimestral apresentação trimestral ao CETI e semestral ao CDTI

Perspectiva: Processos Internos	
Objetivo Estratégico	Aprimorar serviços de TIC que apoiam o processo eleitoral

ID	Indicador	Descrição	Descrição KR	Fórmula	Baseline	Meta	Responsável	Cálculo de atingimento do KR
KR1-9.1	Percentual de urnas eletrônicas substituídas	Indicador que visa avaliar o índice de substituições de urnas durante a fase oficial do processo eleitoral	Garantir, no máximo, 1,5% de urnas eletrônicas (UEs) substituídas desde a preparação para a eleição até a apuração de resultados	(UEs substituídas na preparação para eleição + UEs substituídas na votação + encerramento / total de urnas preparadas)*100	2,5	1,5	COCLE	indicador calculado apenas em ano eleitoral, após cada turno
KR1-9.2	Índice de agregações efetivadas	Indicador que visa avaliar se o número de agregações sugeridas pela STI foi efetivado	Garantir, pelo menos, X% de efetividade na agregação de seções (quantidade de sugestões acatadas pelos cartórios)	(agregações efetivadas / agregações sugeridas)*100	90% (X)	X	COCLE	indicador calculado apenas em ano eleitoral, após o prazo de agregação

Resumo de Indicadores e KRs por Objetivo Estratégico

Objetivo estratégico	ID Indicador	Nome Indicador	KR
Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	KR1-1.1	Índice de satisfação dos usuários dos serviços de TIC	Aumentar o índice de satisfação dos usuários dos serviços de TIC de X% para Y%. (X e Y variando anualmente de 2024 a 2026)
Promover a Transformação Digital	KR1-2.1	Execução do Plano de Transformação Digital	Executar o PTD (Plano de transformação digital) do órgão até 2026
Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores	KR1-3.1	Taxa de execução do PAC de TIC	Garantir a execução de, pelo menos, X% do Plano Anual de Capacitação de TIC no 1º semestre
Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	KR1-4.1	Índice de Iniciativas efetivadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário	Aumentar o número de iniciativas na área de TIC efetivadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário
	KR1-4.2	Número de iniciativas publicadas no repositório nacional	Realizar ao menos 2 publicações não-obrigatórias no repositório nacional no período - inicialmente, o período avaliado será o trimestre
Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	KR1-5.1	iGovTIC-JUD	Garantir o nível de maturidade Excelência no iGovTIC-JUD (2026)
	KR1-5.2	Reuniões realizadas pelo CDTI	Atingir 100% do número de reuniões de governança realizadas em relação ao planejado no instrumento de instituição do comitê de governança
Aprimorar as Aquisições e Contratações	KR1-6.1	Índice de contratações realizadas conforme planejamento	Alcançar o cumprimento dos prazos de entrega de documentos de planejamento (DOD, ETP e TR) em X% a cada mês

Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	KR-7.1	Número de vulnerabilidades críticas e altas	Reduzir de X para Y o número de vulnerabilidades críticas e altas no ambiente tecnológico
Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	KR1-8.1	Disponibilidade de serviços essenciais de TIC	Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 95%
	KR1-8.2	Percentual de atendimentos encerrados com níveis de acordo de serviços cumpridos no período.	Atingir, no mínimo, 85% dos atendimentos com níveis de acordo de serviços cumpridos - considerar apenas chamados encerrados (status FECHADO)
	KR1-8.3	Índice de acessibilidade do sítio do TRE/MS	Garantir o índice de acessibilidade do sítio da Internet do TRE-MS acima de 95%
	KR1-8.4	Índice de utilização da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas	Assegurar a utilização da MDS em, pelo menos, 95% dos projetos de desenvolvimento de software
	KR1-8.5	Índice de demandas atendidas	Aumentar o percentual de demandas atendidas de X para Y (X e Y variando anualmente de 2024 a 2026)
Aprimorar serviços de TIC que apoiam o processo eleitoral	KR1-9.1	Percentual de urnas eletrônicas substituídas	Garantir, no máximo, 1,5% de urnas eletrônicas (UEs) substituídas desde a preparação para a eleição até a apuração de resultados
	KR1-9.2	Índice de agregações efetivadas	Garantir, pelo menos, X% de efetividade na agregação de seções (quantidade de sugestões acatadas pelos cartórios)

Iniciativas

Nesta versão do PDTIC, as iniciativas que serão levadas adiante para viabilizar o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos pela instituição permanecem apresentadas em diversos planos de ação. São eles:

- ☐ PTE: Plano de Trabalho para Atendimento à nova ENTIC-JUD;
- ☐ PTD: Plano de Transformação Digital;
- ☐ Plano de Contratações de Soluções de TIC.

O [PTE – Plano de trabalho da ENTIC-JUD](#), refere-se ao planejamento do órgão relativo às ações necessárias ao cumprimento das determinações da Resolução 370/2021 do CNJ. As iniciativas propostas no PTE seguem apresentadas de acordo com o objetivo estratégico a ser alcançado.

O [PTD](#) apresenta os projetos que serão executados dentro do escopo da Transformação Digital do TRE/MS.

Finalmente, o [Plano de Contratações de Soluções de TIC](#) é o documento anual que lista os processos que têm como objetivo viabilizar a aquisição de soluções de TIC em apoio a projetos ou ações do órgão.

Devido ao caráter dinâmico de tais documentos, optou-se por não incorporá-los em detalhes neste Anexo, mas sim viabilizar os links para consulta às versões mais atualizadas dos documentos, as quais se encontram publicadas no sítio do TRE/MS na internet.