

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

PDTIC 2021-2026

Revisão 2024

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)

2021-2026

Revisão Julho/2024

Anexo da Resolução 740 TRE/MS

Terceira Edição – Julho 2024

Secretaria de Tecnologia da Informação

Copyright 2024 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 Sideni Soncini Pimentel

Juízes Membros

Dr. Vitor Luis de Oliveira Guibo

Dr. Sandra Regina da Silva Ribeiro Artioli

Dr. Ricardo Damasceno de Almeida

Dr. Carlos Alberto Almeida de Oliveira Filho

Dr. José Eduardo Chemin Cury

Procurador Regional Eleitoral

Dr. Luiz Gustavo Mantovani

Juiz Auxiliar da Presidência

Dr. Eduardo Eugênio Siravegna Júnior

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

Secretário de Gestão de Pessoas

Jorge Gaidarji da Costa

Secretário de Administração e Finanças

Sérgio Roberto da Silva

Coordenadora Jurídico-Administrativa da Corregedoria Regional Eleitoral

Andressa Abel da Silva

Coordenador de Orçamento, Planejamento Estratégico e Gestão

Marcelo de Freitas Machado

Núcleo 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

Coordenadora de Cadastro e Logística de Eleições

Elisabete das Neves Andreo Insaurralde

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

Núcleo de Governança de Tecnologia da Informação

Fabiana Saliba Pereira Ramalho

COLABORADORES

Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Suporte

Ramon Pereira Rodrigues

Thalles de Souza Torchi

Coordenadoria de Cadastro e Logística de Eleições

Juarez Potência de Oliveira

Coordenadoria de Desenvolvimento de Soluções Corporativas

Marcelo Lopes da Silva

William Gustavo Ourives Maciel

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 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 estratégicos 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 TIC 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 Núcleo de Governança de Tecnologia da Informação (NTI) na avaliação dos elementos atuais e, em especial, dos indicadores a serem medidos.

Não obstante, uma nova revisão fez-se oportuna, de modo a atualizar os indicadores. Nesse cenário, apresentamos o PDTIC - Plano Diretor de TIC 2021-2026 - revisão 2024. O documento contempla uma atualização na tabela de indicadores, nas questões relativas à periodicidade de apresentação, fórmula, *baseline* e metas.

Esta revisão permanece em consonância com a Resol. 370 CNJ e também com o plano estratégico institucional (PEI) - Resol. 736 TRE/MS, o qual também passou por revisão em 2023.

Espera-se que o documento seja um aprimoramento do PDTIC revisado em 2023 e se mantenha como um instrumento efetivo para a gestão de TIC, através do acompanhamento das metas, iniciativas e indicadores a serem alavancados pela área de tecnologia.

Luciana Aguiar

Secretária de Tecnologia da Informação

SIGLAS

Sigla	Descrição
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 revisão ampla do PDTIC - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, foi realizada através da execução do projeto P2023016 - Revisão PDTIC 2021-2026 (ciclo 2023).

O projeto foi gerenciado pelo Núcleo de Governança de TI e contou com a participação dos gestores das unidades da STI e 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 todos 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. A pesquisa contou com 100% de participação da equipe.

Para o acompanhamento da estratégia de TIC, os indicadores atualmente vigentes para cada objetivo estabelecido foram reavaliados. Este aspecto tomou bastante tempo da equipe do projeto, pois era necessário corrigir uma situação enfrentada: alguns indicadores ainda sem medição e outros sem o escopo definido em detalhes.

Assim, o PDTIC revisado ao final de 2023 conta com 15 indicadores, sendo alguns novos 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.

Na revisão 2024, a qual é apresentada neste documento, os indicadores sofreram pequenos ajustes, nas questões de periodicidade de apresentação, fórmula e alguns detalhes na descrição.

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 2024, cujas ações e monitoramento tiveram início em janeiro deste ano.

REFERÊNCIAS

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

- Planejamento Estratégico Institucional do TRE-MS (PEI) - Resol. nº 736/2021 TRE/MS e este 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 feita na primeira versão do PDTIC 2021-2026 foi revisada e o resultado atualizado se encontra nas tabelas abaixo.

Observa-se que a preocupação em relação à segurança ainda permanece, tanto no que se refere às fraquezas quanto às ameaças. Isso se deve ao fato de que ainda há baixa maturidade na utilização de padrões de segurança da informação e também ao crescente aumento de tentativas de ataques externos.

Outro ponto que merece destaque 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.

Quanto aos pontos fortes, as características da equipe continuam citadas como principal foco de valor dentro da STI, através do comprometimento, capacitação, equipe experiente e confiável.

Já entre as oportunidades, vale destacar que a necessidade de estar em conformidade com regulamentações, tais como os normativos do CNJ, pode impulsionar a adoção de novos serviços e tecnologias.

Importante citar também que a automatização de tarefas e processos representa um universo grande a ser explorado a fim de melhorar as entregas da TI, especialmente devido ao reduzido contingente de servidores da área.

A área de TIC deve lidar ainda com número cada vez maior de ameaças, em especial a desinformação e manipulação de opinião; o órgão deve estar atento ainda a situações que podem acarretar a interrupção de serviços, tais como desastres naturais e perda de talentos.

Aspectos internos à STI a serem considerados	
Forças	Fraquezas
<ol style="list-style-type: none">1. Comprometimento da equipe2. Experiência da equipe3. Servidores capacitados4. Confiabilidade dos sistemas5. Infraestrutura de datacenter	<ol style="list-style-type: none">1. Deficiência no quadro de pessoal2. Orçamento reduzido para contratação de serviços continuados3. Falta de sistemas de monitoramento em tempo real para objetivos estratégicos4. Baixa maturidade em relação às melhores práticas de gestão de serviços de TIC5. Baixa maturidade na utilização de padrões de segurança da informação

Aspectos externos à STI a serem considerados

Oportunidades	Ameaças
<ol style="list-style-type: none">1. Adotar soluções inovadoras existentes em outros Tribunais2. Ciência de dados3. Maior oferta de ferramentas de Inteligência Artificial4. Maior disponibilidade de provedores de serviços em nuvem5. Possibilidade de estabelecer parcerias estratégicas com empresas e órgãos da área de tecnologia6. Automatizar tarefas e processos7. Necessidade de estar em conformidade com regulamentações	<ol style="list-style-type: none">1. Falta de integração entre sistemas2. Falta de orçamento em TIC3. Aumento acelerado das demandas para a TIC4. Ameaças à segurança dos sistemas da Justiça Eleitoral5. Falta de alinhamento entre a política orçamentária e as necessidades tecnológicas6. Desinformação e manipulação de opinião7. Mudanças legais ou regulatórias8. Concorrência por talentos: a competição por pessoas de TIC por outras áreas de governo ou pela iniciativa privada9. Eventos externos (tais como desastres naturais) 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 e a Visão sofreram ajustes mínimos e os Valores foram reduzidos para cinco, ao invés de oito do PDTIC original. Destaca-se a inclusão do valor “simplicidade”, o qual simboliza a necessidade de entregar soluções de forma ágil e de maior usabilidade para os clientes.

Finalmente, é importante ressaltar a adesão de 100% dos servidores da unidade na pesquisa, cujo resultado está listado a seguir.

Missão

Prover soluções de Tecnologia da Informação de qualidade, eficientes e com a segurança necessária para o cumprimento da missão institucional do TRE/MS.

Visão

Ser reconhecida pela inovação, agilidade, segurança e qualidade no fornecimento de soluções de TI.

Valores

1. 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;
2. Ética: fomentar junto aos colaboradores a atuação segundo princípios éticos comuns e também específicos da instituição, especialmente a honestidade, lealdade e dignidade;
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. Inovação: buscar a entrega de soluções alinhadas às tecnologias mais modernas de TIC;
5. Excelência: desenvolver e aperfeiçoar processos e métodos de trabalho, nas atividades e serviços, tendo como referência os princípios e práticas que fortaleçam a identidade institucional;
6. Transparência: tornar pública sua atuação e dar visibilidade às informações, ações e decisões institucionais;
7. Acessibilidade: disponibilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação para viabilizar a utilização dos serviços administrativos e judiciais, com segurança e autonomia.

STI - MAPA ESTRATÉGICO 2021-2026

MISSÃO

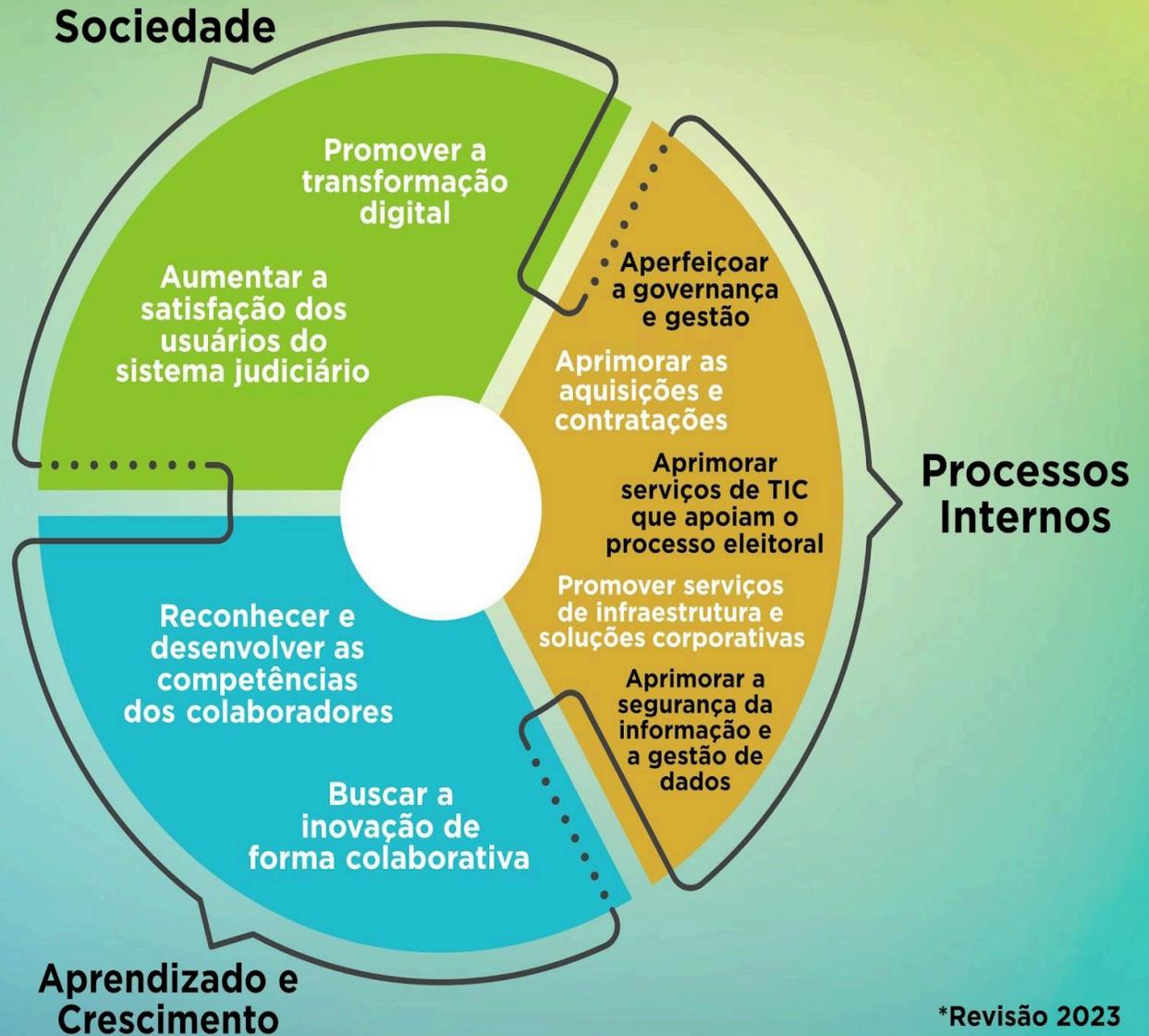
Prover soluções de Tecnologia da Informação de qualidade, eficientes e com a segurança necessária para o cumprimento da missão institucional do TRE/MS.

VISÃO

Ser reconhecida pela inovação, agilidade, segurança e qualidade no fornecimento de soluções de TI.

VALORES

- Segurança
- Ética
- Simplicidade
- Inovação
- Excelência
- Transparência
- Acessibilidade



*Revisão 2023

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SEUS INDICADORES

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

ID	Indicador	Descrição	Descrição KR	Fórmula	Baseline	Meta	Responsável	Cálculo de atingimento do KR
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	$(\text{N}^\circ \text{ de iniciativas executadas no período} / \text{n}^\circ \text{ de iniciativas planejadas no período}) * 100$	80%	85%	NTI	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	$(\text{Total de Treinamentos do PAC de TIC executados no 1º semestre} / \text{Total de Treinamentos Previstos no PAC de TIC}) * 100$	80%	X (80%)	NTI	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 realizadas 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 realizadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário	$(\text{Número de iniciativas em colaboração} / \text{número total de iniciativas}) * 100$	2% (contratações, capacitações, eventos de TIC, sistemas implantados em colaboração)	3%	STI	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 semestre	Número de publicações não-obrigatórias feitas no repositório nacional	2	2	NTI	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 (2024 a 2026)	Fórmula própria do iGovTIC-JUD, conforme Guia da ENTIC-JUD Resolução CNJ n. 370/2021	X (pontuação do ano anterior: 91,66 em 2023)	Y (valor mínimo nível Excelência CNJ)	NTI	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%	STI	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	$(\text{Total de artefatos disponibilizados no período} / \text{total de artefatos previstos para o período}) * 100$	N/A	X (60%)	NTI	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	STI	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 $(TDSE/TTP) \times 100$ 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	96,92% (índice 2023)	>95%	SGWEB	Acompanhamento trimestral com apresentação ao CETI apresentação semestral ao CDTI

KR1-8.4	Índice de utilização da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (MDS)	Indicador que avalia se a metodologia de desenvolvimento e sustentação de software está sendo adotada em, pelo menos, 95% dos projetos de desenvolvimento e implantação de sistemas informatizados	Assegurar a utilização da MDS em, pelo menos, 95% dos projetos de desenvolvimento e implantação de software	(Total de sistemas desenvolvidos e implantados utilizando a metodologia de desenvolvimento de software / Total de novos sistemas desenvolvidos e implantados)*100	N/A	>95%	SGWEB	Acompanhamento trimestral com apresentação ao CETI apresentação semestral ao CDTI
KR1-8.5	Índice de demandas atendidas	Indicador capaz de avaliar a quantidade de demandas atendidas em relação à quantidade de demandas registradas no órgão. Inicialmente, serão computados os projetos	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	Índice de sucesso da estratégia de transmissão de resultados	Indicador que analisa se a estratégia definida para a transmissão de resultados foi bem-sucedida	Garantir, pelo menos, X% de sucesso da estratégia de transmissão de resultados	$(\text{transmissões realizadas dos pontos previstos} + \text{tecnologias previstas} / \text{total de transmissões} + \text{tecnologias previstas}) * 100$	90%	X(>=90%)	CITIS	Indicador calculado apenas em ano eleitoral, após cada turno

Resumo de Indicadores e KR's 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 realizadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário	Aumentar o número de iniciativas na área de TIC realizadas 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 semestre
Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	KR1-5.1	iGovTIC-JUD	Garantir o nível de maturidade Excelência no iGovTIC-JUD (2024 a 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 e implantação 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	Índice de sucesso da estratégia de transmissão de resultados	Garantir, pelo menos, X% de sucesso da estratégia de transmissão de resultados

Iniciativas

Nesta versão do PDTIC, as iniciativas que serão levadas adiante para viabilizar o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos pela instituição são 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.