



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2015-2020

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 20ª REGIÃO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2015 – 2020

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 20ª REGIÃO

Desembargador Fabio Túlio Correia Ribeiro

Presidente e Corregedor

Desembargador Carlos de Menezes Faro Filho

Vice-Presidente

DESEMBARGADORES DO TRABALHO (por ordem de antiguidade)

João Bosco Santana de Moraes

Carlos de Menezes Faro Filho

Josenildo dos Santos Carvalho

Maria das Graças Monteiro Melo

Jorge Antônio Andrade Cardoso

Rita de Cássia Pinheiro de Oliveira

Fabio Túlio Correia Ribeiro

João Aurino Mendes Brito

Sumário

Apresentação.....	2
Perfil.....	3
Metodologia.....	4
Identidade Estratégica.....	5
Missão.....	5
<i>Missão da SETIC.....</i>	<i>5</i>
Visão.....	5
<i>Visão da SETIC.....</i>	<i>5</i>
Valores.....	5
Matriz de Análise do Ambiente.....	6
Mapa Estratégico.....	7
Objetivos Estratégicos.....	8
Perspectiva: Recursos.....	8
<i>Objetivo 1: Desenvolver a equipe de TI e adequar a sua estrutura funcional.....</i>	<i>8</i>
<i>Objetivo 2: Aprimorar a gestão orçamentária.....</i>	<i>10</i>
<i>Objetivo 3: Garantir a disponibilidade dos serviços e adequação da infraestrutura de TI.....</i>	<i>12</i>
Perspectiva: Processos Internos.....	14
<i>Objetivo 4: Aprimorar as Práticas de Gestão e Governança de TI.....</i>	<i>14</i>
<i>Objetivo 5: Aprimorar as práticas de Segurança da Informação.....</i>	<i>16</i>
<i>Objetivo 6: Aprimorar as práticas de Gestão de Serviços.....</i>	<i>17</i>
Perspectiva: Resultados.....	19
<i>Objetivo 7: Garantir a efetividade dos serviços de TIC perante público interno e externo.....</i>	<i>19</i>
Glossário.....	21

APRESENTAÇÃO

O Conselho Nacional de Justiça, por meio do Art. 11 da Resolução nº 90, de 29 de setembro de 2009, determinou a todos os tribunais a elaboração e manutenção de um Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETI, alinhado às diretrizes estratégicas institucionais e nacionais.

As diretrizes estratégicas nacionais de Tecnologia da Informação e Comunicação foram delineadas pela Resolução nº 99 do CNJ, de 24 de novembro de 2009, que instituiu o Plano Estratégico Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação, com suas metas e indicadores, ao qual os planejamentos estratégicos de TI dos tribunais deverão alinhar-se.

As diretrizes estratégicas institucionais para o PETI, por sua vez, foram estabelecidas pelo Planejamento Estratégico do TRT 20ª Região para o período 2015-2020, aprovado pela Resolução Administrativa nº 008/2015 e com revisões anuais previstas durante o período de vigência.

Assim, o Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação – PETI do TRT 20ª Região pretende propiciar alguns dos elementos necessários a uma gestão pública empreendedora, que deve considerar, entre outros atributos, a definição clara de uma visão de futuro, uma declaração da missão da unidade de TI e o estabelecimento de objetivos, indicadores, metas e ações como estratégias para alcançar a satisfação das partes interessadas da organização e da sociedade.

As organizações públicas, decididamente interessadas no caminho da excelência gerencial, não podem ignorar um ambiente de constantes mudanças e nem se contentar em apenas ajustar-se ao meio. É inadiável o desafio de efetuar a transição da gestão baseada no gerenciamento das rotinas para uma gestão empreendedora ou focada em resultados, sob pena de renunciar à possibilidade de construir, ou pelo menos influenciar, o futuro que se deseja e de responder satisfatoriamente aos seus públicos-alvos.

Este documento é resultado, portanto, do esforço de convergência das ações de Tecnologia da Informação às diretrizes e objetivos estratégicos fixados pelo TRT 20ª Região, CSJT e CNJ, abrangendo o período de 2015 a 2020. Representa a parcela de contribuição da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação para o cumprimento da Missão e Visão institucionais na busca de uma Justiça Trabalhista mais célere, acessível e efetiva.

Como resultado da formulação do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação do TRT 20ª Região foram elaborados **7 objetivos estratégicos, 19 indicadores** e suas respectivas metas e iniciativas estratégicas.

Marcos Xavier de Almeida Barretto
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

PERFIL

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação é uma unidade administrativa vinculada à Presidência do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região.

À Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação incumbe implementar as atividades de planejamento, desenvolvimento, operação e manutenção de sistemas, visando a dar suporte técnico de informação aos processos de decisão e de ação dos órgãos e unidades do Tribunal, bem como às atividades relativas à informática.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação tem a seguinte estrutura básica:

- Setor de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas Administrativos (SDMA);
- Setor de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas Judiciários (SDMJ);
- Setor de Planejamento e Controle de Redes (SPCR);
- Setor de Planejamento e Controle de Banco de Dados (SPBD);
- Setor de Atendimento ao Usuário (SATU);
- Escritório de Projetos (EPTI);
- Escritório de Governança e Segurança da Informação (EGSI).

Para realizar todas as suas atividades, conta com a estrutura organizacional atual constituída de **11 funções comissionadas** e **1 cargo em comissão**.

Seus principais clientes ou usuários são: servidores, magistrados, jurisdicionados, advogados, peritos e testemunhas.

Total de Servidores

- Servidores do quadro permanente que desempenham suas funções na SETIC: 32
- Servidores do quadro permanente que desempenham suas funções em outras unidades/órgãos sem reciprocidade: 2
- Cargos vagos: 2
- Estagiários: 8

METODOLOGIA

Para a construção deste plano foi mantido o referencial metodológico utilizado no PETI 2010-2014. Foi utilizada a metodologia do Balanced Scorecard (BSC), modelo desenvolvido pelos estudiosos da Harvard Business School, Robert Kaplan e David Norton, que permite converter as estratégias em objetivos definidos e mensuráveis e que possui, como uma de suas premissas, analisar a posição atual da Instituição para definir onde se quer chegar. Também nesse aspecto, o Plano deste Tribunal está alinhado ao do Poder Judiciário e ao da Justiça do Trabalho, já que essa é a metodologia seguida pelo CNJ para o Poder Judiciário e pelo CSJT para a Justiça do Trabalho.

O Balanced Scorecard (BSC), que pode ser traduzido como Indicadores Balanceados de Desempenho, permite uma visão integrada da organização, possibilitando que o desempenho seja monitorado e avaliado, a partir, na estrutura definida nos planos estratégicos do Poder Judiciário e da Justiça do Trabalho, das perspectivas Recursos, Processos Internos e Resultados. O BSC descreve a estratégia de forma clara, formando uma relação de causa e efeito, refletindo o equilíbrio entre as perspectivas interna e externa.

O BSC possui, basicamente, os seguintes componentes: a) Mapa Estratégico (representação gráfica da estratégia da organização); Objetivos Estratégicos (descreve o que deve ser alcançado para o sucesso da organização); Indicadores Estratégicos (descreve como o objetivo será medido e acompanhado) e Meta Estratégica (o nível de desempenho ou a taxa de melhoria necessários). Os indicadores devem transmitir informações claras sobre o evento a analisar; ser fácil de obter e coerente para medir e controlar os resultados para a tomada de decisão, além de ter unidade de medida especificamente identificada.

IDENTIDADE ESTRATÉGICA

A definição da identidade compreende o estabelecimento da filosofia, da cultura da organização, traduzida na missão, visão e valores.

MISSÃO

É uma declaração concisa da razão de ser da organização, a finalidade de sua existência, o motivo pelo qual foi criada. É o propósito básico da unidade para o qual são conduzidas as atividades e os valores que orientam magistrados e servidores.

MISSÃO DA SETIC

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação que contribuam para a realização da missão e visão institucionais do TRT20

VISÃO

Visão refere-se à imagem instigante do futuro desejado para a organização num dado horizonte de tempo, geralmente de longo prazo; conjunto compartilhado de intenções estratégicas, desafiantes, porém plausíveis, relativas a este futuro.

VISÃO DA SETIC

Ser reconhecida pela parceria, inovação e excelência em gestão e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação .

VALORES

- **Ética:** Agir com honestidade e integridade em todas as suas ações e relações.
- **Inovação:** Pesquisar, propor e implementar novas soluções visando a melhoria da prestação jurisdicional.
- **Transparência:** Praticar atos com visibilidade plena no desempenho de suas atribuições.
- **Efetividade:** Realizar ações com qualidade, eficácia e eficiência de modo a cumprir bem a sua função institucional.
- **Cooperação:** Trabalhar em equipe, compartilhando responsabilidades e resultados.
- **Comprometimento:** Atuar com dedicação, empenho e envolvimento em suas atividades.
- **Sustentabilidade:** Conduzir suas atividades de maneira que seja co-responsável pelo desenvolvimento da sociedade, pela sua sustentabilidade e pela preservação ambiental.
- **Credibilidade:** Atuar de maneira a conquistar a confiança dos usuários internos e externos.

- **Proatividade:** Atuar de forma preventiva para evitar o surgimento ou agravamento de problemas.
- **Valorização do ser humano:** Incentivar a melhoria contínua do relacionamento, bem-estar e satisfação pessoal e profissional.

MATRIZ DE ANÁLISE DO AMBIENTE

A presente Matriz de Análise do Ambiente, resultante do diagnóstico estratégico da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, foi elaborada por meio da técnica de análise SWOT. Nessa análise foram levantados os principais fatores positivos e negativos relativos aos contextos interno e externo a esta Secretaria.

	Forças	Fraquezas
AMBIENTE INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Os processos de trabalho da SETIC estão mapeados e revisados com a participação dos técnicos da área; • As principais soluções tecnológicas, equipamentos e programas básicos, utilizados pelo TRT20 são atualizadas e de boa performance; • A equipe da SETIC é competente e comprometida; • As modernas dependências físicas do TRT20 facilitam a implementação de medidas de segurança e modernização, como, por exemplo, o site backup no prédio do fórum; 	<ul style="list-style-type: none"> • Baixa eficiência no cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço; • Falta de transparência dos Acordos de Nível de Serviço praticados pela SETIC; • Baixa adesão à cultura de documentação na base de conhecimento; • Alguns processos de trabalho da SETIC, mapeados e revisados com a participação dos técnicos da área, não foram implantados ou foram apenas parcialmente; • Alguns sistemas possuem tecnologias de baixa disseminação no mercado e concentração de informação em poucos técnicos; • Inadequação e/ou insuficiência dos quadros de pessoal; • Baixo comprometimento com a estratégia; • Elevada quantidade de contratos e aquisições de STIC a serem desenvolvidos e gerenciados; • Resistência de membros da equipe no trato das questões administrativas, especialmente fiscalização de contratos
AMBIENTE EXTERNO	Oportunidades	Ameaças
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio de órgãos superiores provendo diversas soluções e treinamentos importantes; • Criação da estratégia nacional de TIC do Poder Judiciário por parte do CNJ e outras recomendações e determinações de órgãos superiores; • Parcerias com outras instituições 	<ul style="list-style-type: none"> • Redução do orçamento de custeio e investimento da Justiça do Trabalho; • Baixa conscientização das boas práticas de Segurança da Informação; • Aumento da demanda processual; • Possibilidade de não-contratação de empresa para a prestação de serviços de service desk; • Alta rotatividade do pessoal atuante na área de TIC; • Ausência de política de remuneração adequada para a área de TIC; • Ausência de estrutura organizacional adequada para a área de TIC; • Baixo envolvimento de magistrados e servidores nos temas afetos à TIC;

	<ul style="list-style-type: none"> • A maioria das iniciativas organizacionais demanda envolvimento da SETIC, sobrecarregando os servidores da unidade; • Falta de conhecimento da maioria da equipe em contratações públicas de STIC • Sobrecarga dos servidores de TIC nas contratações devido ao baixo envolvimento/capacitação dos fiscais administrativos.
--	--

MAPA ESTRATÉGICO

Mapa Estratégico é a representação gráfica que permite visualizar os diferentes itens do modelo IT-BSC de uma organização numa cadeia de causa-efeito que, por meio de ações, conecta os impulsionadores (objetivos estratégicos das perspectivas inferiores do mapa) aos elementos almejados (objetivos estratégicos das perspectivas superiores do mapa), resultando no cumprimento da missão da instituição e na construção da sua visão de futuro.

Mapa Estratégico de Tecnologia da Informação do TRT 20ª Região 2015-2020

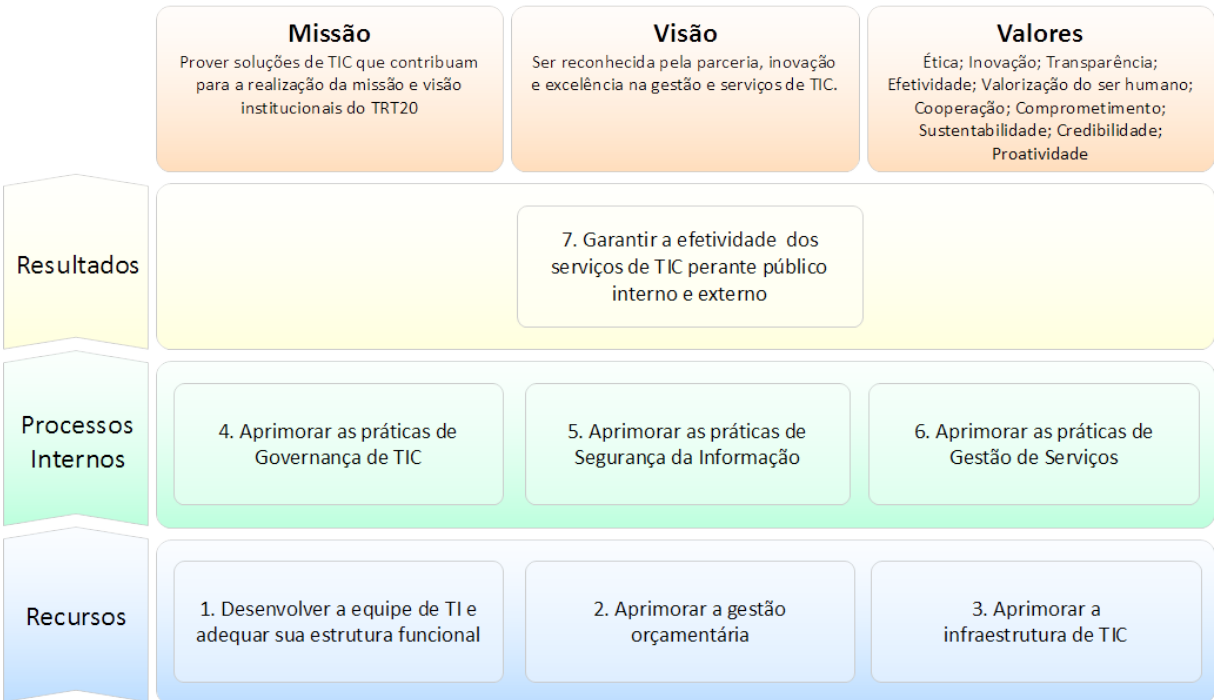


Figura 1: Mapa estratégico de Tecnologia da Informação do TRT20 para 2015-2020

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PERSPECTIVA: RECURSOS

OBJETIVO 1: DESENVOLVER A EQUIPE DE TI E ADEQUAR A SUA ESTRUTURA FUNCIONAL

Otimizar a estrutura de gestão e a capacitação em TIC com foco em motivação, inovação, qualidade de vida e desenvolvimento de competências técnicas, gerenciais e de negócio fundamentais para viabilização da estratégia organizacional.

Alinhamento Estratégico

- PEP TRT20 2015-2020
 - Aprimorar a Infraestrutura e a Governança de TIC
 - Promover a melhoria da Gestão de Pessoas e da Qualidade de Vida
- Índice de Governança de TI do TCU
 - Dimensão Liderança (D1): item 1.5 relacionado ao pessoal de TI
 - Dimensão Pessoas (D4): todos os itens
- Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho 2015-2020 (PETIC-JT)
 - Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia;
 - Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia
- Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (ENTIC-JUD) – Resolução CNJ nº 211/2015
 - Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal

Iniciativas Relacionadas

1. Efetivar processo de planejamento, execução e acompanhamento das atividades de capacitação em Tecnologia da Informação
2. Fomentar a cultura da inovação e melhoria contínua dos processos de trabalho e da qualidade de vida, com foco na capacitação, valorização e motivação das pessoas envolvidas.
3. Elaborar proposta de reestruturação da SETIC
4. Promover troca de experiências com outros órgãos sobre os processos relativos a este objetivo estratégico

Responsável pelo objetivo

Responsável pela governança no Escritório de Governança e Segurança da

Informação (EGSI)

Indicadores e Metas

Indicador 01: ICG - Índice de Capacitação Gerencial						
O que mede	Percentual de servidores da unidade com carga horária mínima de treinamento em competências gerenciais					
Quem mede	Responsável pela governança no Escritório de Governança e Segurança da Informação (EGSI)					
Quando medir	Semestralmente					
Fórmula	$(QSCG / QTSTIC) \times 100$ QSCG = Quantidade de servidores ocupantes de cargos de chefia com carga horária mínima QTSTIC = Quantidade total de servidores de TI que ocupam cargo de chefia.					
Situação atual	N/A					
Meta	2015: 55%	2016: 55%	2017: 75%	2018: 75%	2019: 75%	2020: 75%
Observações	Para este indicador será considerada carga horária mínima de 40 horas/ano em ações de qualificação gerencial válidas para Adicional de Qualificação (AQ)					

Indicador 02: ICT - Índice de Capacitação Técnica						
O que mede	Percentual de servidores da unidade com carga horária mínima de treinamento em competências técnicas					
Quem mede	Responsável pela governança no Escritório de Governança e Segurança da Informação (EGSI)					
Quando medir	Semestralmente					
Fórmula	$(QSCT / QTSTI) \times 100$ QSCT = Quantidade de servidores não ocupantes de cargos de chefia com carga horária mínima QTSTI = Quantidade total de servidores de TI não ocupantes de cargo de chefia.					
Situação atual	N/A					
Meta	2015: 40%	2016: 40%	2017: 60%	2018: 60%	2019: 60%	2020: 60%
Observações	Para este indicador será considerada carga horária mínima de 40 horas/ano em ações de qualificação técnica válidas para Adicional de Qualificação (AQ)					

Indicador 03: ICEM - Índice de conformidade à estrutura mínima de TIC						
O que mede	Atendimento aos normativos referentes à estrutura mínima de TIC					
Quem mede	Responsável pela governança no Escritório de Governança e Segurança da Informação (EGSI)					
Quando medir	Semestralmente					
Fórmula	$(QCEOA / QCEOD) \times 100$ QCEOA = Quantidade de Critérios de adequação de Estrutura Organizacional Atendidos QCEOD = Quantidade de Critérios de adequação de Estrutura Organizacional Definidos					
Situação atual	N/A					
Meta	2015: 60%	2016: 60%	2017: 60%	2018: 70%	2019: 90%	2020: 100%
Observações	Considerar a Resolução CNJ nº 211/2015, que estabelece critérios conforme a Estratégia					

OBJETIVO 2: APRIMORAR A GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E DE CONTRATAÇÕES

Gerenciar orçamentos e custos para assegurar utilização eficiente dos recursos orçamentários, garantindo a transparência, demonstrando a entrega de benefícios e os riscos envolvidos, em conformidade com a legislação vigente, em especial a Resolução CNJ nº 182 e o Ato nº 200/2014.

Alinhamento Estratégico

- PEP TRT20 2015-2020
 - Aprimorar a Infraestrutura e a Governança de TIC
 - Aperfeiçoamento da Gestão de Custos
- Índice de Governança de TI do TCU
 - Dimensão Estratégias e Planos (D2): item 2.2 com relação ao planejamento de TIC
- Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho 2015-2020 (PETIC-JT)
 - Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos
- Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (ENTIC-JUD) – Resolução CNJ nº 211/2015
 - Aprimorar a gestão orçamentária e financeira
 - Aprimorar as contratações

Iniciativas Relacionadas

1. Promover capacitação continuada para fiscais e gestores de contrato.
2. Realizar reuniões periódicas para acompanhamento e identificação de boas práticas e dificuldades na fiscalização e gestão de contratos envolvendo gestores, fiscais e representantes da DG.
3. Realizar o planejamento, execução e acompanhamento das contratações de TIC, em conformidade com o ATO DG.PR Nº 200/2014, em conjunto com a administração, aplicando as práticas de gestão de projetos às contratações de maior complexidade e impacto.
4. Elaborar proposta de reestruturação da SETIC.
5. Disseminar e implantar os processos e atividades relativos às equipes de planejamento e gestão das contratações de Soluções de TIC, conforme Resolução CNJ nº 182 e ATO DG.PR Nº 200/2014.
6. Promover troca de experiências com outros órgãos sobre os processos relativos a este objetivo estratégico.

Responsável pelo objetivo

Responsável pela gestão de contratos no Escritório de Governança e Segurança da Informação (EGSI)

Indicadores e Metas

Indicador 04: ILO - Índice de Liquidação Orçamentária						
O quê mede	A capacidade de liquidação orçamentária de TIC					
Quem mede	Responsável pelo Escritório de Governança e Segurança da Informação					
Quando medir	Trimestralmente					
Fórmula	$(\text{DespLiquitada} / \text{OrçAprovado}) \times 100$ DespLiquitada = Valor em reais da despesa de TIC liquidada OrçAprovado = Valor em reais do orçamento disponível para TIC					
Situação atual						
Meta	2015: 50%	2016: 55%	2017: 60%	2018: 65%	2019: 70%	2020: 75%
Observações						

Indicador 05: IEO – Índice de Empenho Orçamentário						
O quê mede	A capacidade de empenho orçamentário de TIC					
Quem mede	Responsável pelo Escritório de Governança e Segurança da Informação					
Quando medir	Trimestralmente					
Fórmula	$(\text{DespEmpenhada} / \text{OrçAprovado}) \times 100$ DespEmpenhada = Valor em reais da despesa de TIC empenhadas no ano OrçAprovado = Valor em reais do orçamento disponível para TIC					
Situação atual						
Meta	2015: 85%	2016: 90%	2017: 90%	2018: 95%	2019: 95%	2020: 97%
Observações						

Indicador 06: IEEO - Índice de eficiência na execução orçamentária						
O quê mede	A eficiência da execução orçamentária de TIC					
Quem mede	Responsável pelo Escritório de Governança e Segurança da Informação					
Quando medir	Trimestralmente					
Fórmula	$(\text{ILO} / \text{IEO}) \times 100$ ILO e IEO conforme definidos nos indicadores 3 e 4					
Situação atual						
Meta	2015: 58%	2016: 61%	2017: 66%	2018: 68%	2019: 73%	2020: 77%
Observações						

Indicador 07: IAOE - Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas	
O quê mede	A precisão no planejamento de ações orçamentárias de TIC
Quem mede	Responsável pelo Escritório de Governança e Segurança da Informação

Quando medir	Trimestralmente					
Fórmula	$(QAOP / QAOP) \times 100$ QAOP = Quantidade de ações orçamentárias com recursos empenhados no exercício. QAOP= Quantidade de ações orçamentárias previstas no Plano de Contratações de Soluções de TIC para o exercício corrente.					
Situação atual						
Meta	2015: 70%	2016: 75%	2017: 80%	2018: 85%	2019: 85%	2020: 90%
Observações						

OBJETIVO 3: GARANTIR A DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E ADEQUAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI

Promover ações que garantam a adequação dos recursos tecnológicos, dos serviços e das soluções de TI necessários ao bom desempenho das atividades do TRT, prezando pela sua renovação e evolução. Estruturar a área de TI e seus mecanismos de gerenciamento e monitoramento de forma a garantir o desenvolvimento, aperfeiçoamento e disponibilidade dos serviços e soluções de TI.

Alinhamento Estratégico

- PEP TRT20 2015-2020
 - Aprimorar a Infraestrutura e a Governança de TIC
 - Assegurar a Celeridade e a Produtividade na Prestação Jurisdicional
- Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho 2015-2020 (PETIC-JT)
 - Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio
 - Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos
- Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (ENTIC-JUD) – Resolução CNJ nº 211/2015
 - Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
 - Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação

Iniciativas Relacionadas

1. Modernizar o parque tecnológico (redundância de link, fornecimento de energia estável, computadores, sistema operacional).
2. Implementar alta disponibilidade dos serviços estratégicos de TI, implementando as melhores práticas no centro de processamento principal e criando o secundário (convênio com TRE).
3. Promover nivelamento do conhecimento nas soluções e tecnologias utilizadas no *data center* do TRT20.
4. Aprimorar o centro de monitoramento de serviços de TI

5. Elaborar proposta de reestruturação da SETIC
6. Promover troca de experiências com outros órgãos sobre os processos relativos a este objetivo estratégico
7. Manter a infraestrutura de software dos serviços de TI atualizada para as versões mais recentes
8. Implantar padrões nacionais nas soluções de infraestrutura

Responsável pelo objetivo

Responsável pela área de infraestrutura

Indicadores e Metas

Indicador 08: INPJE - Índice de Indisponibilidade Não-Programada do PJe-JT						
O que mede	Disponibilidade do PJe-JT					
Quem mede	Responsável pela área de infraestrutura					
Quando medir	Mensalmente					
Fórmula	$(TINP / Tt) \times 100$ TINP = Tempo de Indisponibilidade Total Não-Programada do sistema PJe-JT Tt = Tempo total que deveria estar disponível no ano					
Situação atual						
Meta	2015: 3%	2016: 2%	2017: 1%	2018: 0,7%	2019: 0,6%	2020: 0,5%
Observações	As informações de disponibilidade são monitoradas por software específico para este fim. Considerar a definição de indisponibilidade conforme Resolução CSJT Nº 136, de 25 de abril de 2014, que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho.					

Indicador 09: IPJE – Índice de Indisponibilidade Programada do PJe-JT						
O que mede	Disponibilidade do PJe-JT					
Quem mede	Responsável pela área de infraestrutura					
Quando medir	Mensalmente					
Fórmula	$(TIP / Tt) \times 100$ TIP = Tempo de Indisponibilidade Total Programada do sistema PJe-JT Tt = Tempo total que deveria estar disponível no ano					
Situação atual						
Meta	2015: 6%	2016: 6%	2017: 5%	2018: 4%	2019: 3%	2020: 3%
Observações	As informações de disponibilidade são monitoradas por software específico para este fim. Considerar a definição de indisponibilidade conforme Resolução CSJT Nº 136, de 25 de abril de 2014, que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho.					

Indicador 10: ICIM – Índice de conformidade à infraestrutura mínima de TIC	
O que mede	Conformidade de atendimento aos normativos referentes à infraestrutura mínima de TIC
Quem mede	Responsável pela área de infraestrutura
Quando medir	Trimestralmente

Fórmula	(QCIA / QCID) x 100 QCEOA = Quantidade de Critérios de adequação de Infraestrutura Atendidos QCEOD = Quantidade de Critérios de adequação de Infraestrutura Definidos					
Situação atual						
Meta	2015: (linha de base)	2016: 60%	2017: 70%	2018: 80%	2019: 90%	2020: 100%
Observações	Considerar a Resolução CNJ nº 211/2015, que estabelece critérios conforme a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)					

Indicador 11: IDSE – Índice de disponibilidade dos serviços essenciais de TI						
O que mede	Disponibilidade dos serviços essenciais de TI					
Quem mede	Responsável pela área de infraestrutura					
Quando medir	Mensalmente					
Fórmula	$(\text{Tempo que o serviço ficou disponível no período} / \text{Período}) \times 100$					
Situação atual	96,29%					
Meta	2015: 97%	2016: 97,5%	2017: 98%	2018: 98,5%	2019: 99%	2020: 99%
Observações	As informações de disponibilidade são monitoradas por software específico para este fim, medindo os seguintes serviços: – Autenticação (AD + LDAP) – Servidor de Arquivos – E-mail – Internet (Proxy e Link) – Portais (Internet e Intranet) – Proad					

Indicador 12: IRPM - Índice de renovação do parque de microinformática						
O que mede	Proporção dos equipamentos de microinformática (micros, impressoras, scanners, etc.) cobertos por garantia					
Quem mede	Responsável pela área de infraestrutura					
Quando medir	Semestralmente					
Fórmula	$(\text{Quantidade de equipamentos cobertos por garantia} / \text{Quantidade de equipamentos}) \times 100$					
Situação atual	32,35%					
Meta	2015: 40%	2016: 45%	2017: 50%	2018: 55%	2019: 60%	2020: 65%
Observações	-					

PERSPECTIVA: PROCESSOS INTERNOS

OBJETIVO 4: : APRIMORAR AS PRÁTICAS DE GESTÃO E GOVERNANÇA DE TI

Aprimorar a implementação de processos, metodologias e ferramentas baseadas nas melhores práticas previstas para o gerenciamento de projetos, processos, serviços e riscos de TI.

Alinhamento Estratégico

- PEP TRT20 2015-2020
 - Aprimorar a Infraestrutura e a Governança de TIC
 - Fortalecer os Processos de Governança e o Combate à Corrupção
- Índice de Governança de TI do TCU
 - Todas as Dimensões
- Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho 2015-2020 (PETIC-JT)
 - Aprimorar a gestão e governança de TIC
 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC
- Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (ENTIC-JUD) – Resolução CNJ nº 211/2015
 - Aperfeiçoar a governança e a gestão

Iniciativas Relacionadas

1. Efetivar a divulgação externa e interna das informações referentes à gestão de TI
2. Mapear e implantar processos de trabalho relativos a gestão de riscos de TI, observando o item 5.3 do iGovTI
3. Mapear e implantar processos de trabalho relativos a desenvolvimento de software, conforme o item 5.5 do iGovTI
4. Aperfeiçoar a gerência de projetos e portfólio
5. Fomentar a cultura de gerência de projetos na SETIC e nas unidades demandantes de serviços
6. Promover capacitação em governança para os gestores da SETIC
7. Promover troca de experiências com outros órgãos sobre os processos relativos a este objetivo estratégico
8. Elaborar proposta de reestruturação da SETIC

Responsável pelo objetivo

Responsável pela governança no Escritório de Governança e Segurança da Informação (EGSI)

Indicadores e Metas

Indicador 13: IGOVTI – Índice de Governança de TI do TCU (iGovTI)	
O quê mede	Efetividade das ações adotadas para induzir a melhoria da situação de governança de TI na Administração Pública Federal.
Quem mede	Escritório de Governança e Segurança da Informação (EGSI)
Quando medir	Anualmente
Fórmula	Percentual alcançado pelos componentes do modelo de avaliação do iGovTI. Metodologia de

	cálculo disponível em http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/tecnologia_informacao/pesquisas_governanca/					
Situação atual	0,52 (iGovTi 2014)					
Meta	2015: 0,5501	2016: 0,5801	2017: 0,6101	2018: 0,6401	2019: 0,6701	2020: 0,7001
Observações	A metodologia de cálculo pode ser reformulada pelo TCU nas próximas avaliações, que estão previstas para 2016, 2018, e 2020.					

Indicador 14: ISN - Índice de soluções nacionais críticas de TIC com riscos mapeados						
O quê mede	Percentual das soluções nacionais críticas de TIC com riscos mapeados					
Quem mede	Escritório de Governança e Segurança da Informação (EGSI)					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	$(QSM/QT) \times 100$ QSM = Quantidade de soluções nacionais de TIC consideradas críticas que tiveram seus riscos mapeados QT = Quantidade total de soluções nacionais de TIC consideradas críticas					
Situação atual	N/A					
Meta	2015: (linha de base)	2016: 50%	2017: 75%	2018: 100%	2019: 100%	2020: 100%
Observações	-					

OBJETIVO 5: APRIMORAR AS PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Criar mecanismos que garantam a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações de acordo com as normas e procedimentos específicos de segurança da informação.

Alinhamento Estratégico

- PEP TRT20 2015-2020
 - Aprimorar a Infraestrutura e a Governança de TIC
- Índice de Governança de TI do TCU
 - Dimensão Processos (D5): item 5.4 relacionado à gestão corporativa da segurança da informação
- Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho 2015-2020 (PETIC-JT)
 - Aprimorar a gestão e governança de TIC
 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC
- Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (ENTIC-JUD) – Resolução CNJ nº 211/2015
 - Aprimorar a segurança da informação

Iniciativas Relacionadas

1. Aprimorar o Sistema de Gerenciamento de Segurança da Informação (SGSI)
2. Elaborar o Plano Diretor de Segurança da Informação (PDSI)
3. Aprimorar o centro de monitoramento de serviços, incorporando o monitoramento de eventos ligados à segurança da informação
4. Revisão das políticas, normas e procedimentos de segurança da informação e implantação dos respectivos controles
5. Implementação de controle de acesso físico às salas técnicas e demais dependências priorizadas pela administração.
6. Fomentar a cultura de segurança da informação através de ações de treinamento, capacitação e conscientização no âmbito do TRT20.

Responsável pelo objetivo

Responsável pela segurança da informação no EGSi

Indicadores e Metas

Indicador 15: Índice de aderência do TRT 20 em relação à norma ABNT ISO/IEC 27001:2013						
O que mede	O nível de conformidade do tribunal em relação aos controles de segurança da informação aplicáveis, presentes na norma ABNT ISO/IEC 27001:2013, que especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da segurança da informação dentro do contexto da organização.					
Quem mede	Responsável pela Segurança da Informação do EGSi/SETIC					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	$(\text{Quantidade de controles implementados} / \text{total de controles aplicáveis}) \times 100$					
Situação atual	8,18% (dezembro/2014)					
Meta	2015: 17,27%	2016: 26,36%	2017: 35,45%	2018: 44,55%	2019: 53,64%	2020: 62,73%
Observações	Os controles presentes na referida norma que serão levados em conta para o cálculo deste indicador são aqueles considerados aplicáveis à realidade do TRT20. O planejamento para atendimento a este indicador será descrito em Planos Diretores de Segurança da Informação (PDSI), com periodicidade bienal, que estabelecerão Ações de Segurança da Informação (ASI) contendo: objetivo de melhoria; requisitos associados (estratégicos, legais, ou normativos); áreas envolvidas; prazo estimado para conclusão; e grau de prioridade.					

OBJETIVO 6: APRIMORAR AS PRÁTICAS DE GESTÃO DE SERVIÇOS

Aprimorar os processos de gestão de serviços de TI de acordo com os padrões e boas práticas de mercado, com a finalidade de atingir excelência no atendimento.

Alinhamento Estratégico

- PEP TRT20 2015-2020
 - Aprimorar a Infraestrutura e a Governança de TIC
- Índice de Governança de TI do TCU

- Dimensão Processos (D5): item 5.1 relacionado aos processos de gerenciamento de serviços de TI
- Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho 2015-2020 (PETIC-JT)
 - Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade
- Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (ENTIC-JUD) – Resolução CNJ nº 211/2015
 - Promover a adoção de padrões tecnológicos

Iniciativas Relacionadas

1. Aperfeiçoar a Central de Serviços de TI, incluindo a elaboração de um novo contrato de atendimento de primeiro e segundo níveis
2. Implantar os processos de gerenciamento de serviços de TI, em conformidade com o ITIL, e nova ferramenta de gestão de serviços, disseminando a nova sistemática de trabalho para os usuários dos serviços de TIC.
3. Aprimorar a base de conhecimento relativa ao atendimento de serviços de TI
4. Aprimorar documentação (manuais, tutoriais, vídeo-aulas etc.) dos serviços de TI
5. Promover capacitação continuada dos usuários para o uso adequado das aplicações e soluções de TI

Responsável pelo objetivo

Chefe do Setor de Atendimento ao Usuário

Indicadores e Metas

Indicador 16: IAC – Índice de atendimento de chamados conforme estabelecido em Acordo Nivel Serviço						
O que mede	A qualidade do atendimento aos usuários dos serviços disponibilizados pela SETIC					
Quem mede	Setor de Atendimento ao Usuário					
Quando medir	Mensalmente					
Fórmula	$(\text{Quantidade de chamados solucionados dentro do prazo estabelecido} / \text{Quantidade total de chamados atendidos}) \times 100$					
Situação atual	75% (dezembro/2014)					
Meta	2015: 78%	2016: 80%	2017: 82%	2018: 83%	2019: 84%	2020: 85%
Observações	1. Com a implantação da ferramenta de gerenciamento de chamados e a definição do catálogo de serviços oferecidos pela SETIC, possivelmente haverá uma redefinição dos ANS por tipo de chamado. 2. Está prevista a realização de nova contratação de Serviço de Helpdesk até o 2º semestre de 2016.					

Indicador 17: ISI – Índice de solução dos incidentes ocorridos no sistema PJe-JT, no prazo (ANSs)	
O que mede	A qualidade do atendimento aos usuários do PJe

Quem mede	Setor de Atendimento ao Usuário					
Quando medir	Trimestralmente					
Fórmula	$(IR / TI) \times 100$ IR = Total de incidentes do PJe-JT solucionados no prazo TI = Total de incidentes ocorridos do PJe-JT solucionados no período avaliado ou em aberto com ANS expirado					
Situação atual	N/A					
Meta	2015: (linha de base)	2016: 72%	2017: 74%	2018: 76%	2019: 78%	2020: 80%
Observações	-					

PERSPECTIVA: RESULTADOS

OBJETIVO 7: GARANTIR A EFETIVIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC PERANTE PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

Garantir que os serviços e soluções de TIC sejam acessíveis, compatíveis com as necessidades dos usuários e contribuam para o objetivo final da organização. Aperfeiçoar os mecanismos de atendimento à sociedade e aos usuários, de acordo as suas necessidades, com o foco na celeridade na prestação jurisdicional, favorecendo o acesso de todos à Justiça.

Alinhamento Estratégico

- PEP TRT20 2015-2020:
 - Aprimorar a Infraestrutura e a Governança de TIC
- Índice de Governança de TI do TCU:
 - Dimensão Resultados (D6): todos os itens
- Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho 2015-2020 (PETIC-JT)
 - Primar pela satisfação do usuário de TIC
- Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (ENTIC-JUD) – Resolução CNJ nº 211/2015
 - Primar pela satisfação dos usuários

Iniciativas Relacionadas

1. Alinhar a estratégia da TI com a estratégia corporativa, provendo soluções de TIC para as iniciativas aprovadas no PEP, conforme planejamento a ser definido nos Planos Diretores de TIC ao longo do período
2. Aprimorar a gestão de portfólio e projetos com a participação do COMTIC
3. Garantir a entrega de serviços de TI, com ênfase no PJe, alinhados aos requisitos de negócio, com a participação dos respectivos comitês gestores
4. Efetivar a divulgação externa e interna das informações referentes à gestão de TIC,

enfazitando as transparência das suas ações

- Implantar e cooperar com a evolução dos sistemas judiciais e administrativos padronizados nacionalmente na Justiça do Trabalho, notadamente apoiando o módulo de Orçamento e Finanças

Responsável pelo objetivo

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Indicadores e Metas

Indicador 18: ISUE - Índice de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas de TIC fornecidos						
O que mede	Grau de satisfação dos usuários externos com os serviços relativos a TIC prestados pelo TRT20					
Quem mede	Empresa contratada para executar a pesquisa de clima organizacional e satisfação dos usuários					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	Média dos índices de satisfação de usuários externos quanto aos fatores Informatização e PJe					
Situação atual	N/A					
Meta	2015: (linha de base)	2016: 60%	2017: 65%	2018: 70%	2019: 75%	2020: 80%
Observações	A medição deste indicador está condicionada à realização de pesquisas anuais de clima organizacional e de satisfação externa que contenham itens que sejam consequências diretas de ações de TIC.					

Indicador 19: ISUI - Índice de satisfação de usuários internos de TIC						
O que mede	Grau de satisfação dos usuários internos com os serviços relativos a TIC prestados pelo TRT20					
Quem mede	Empresa contratada para executar a pesquisa de clima organizacional e satisfação dos usuários					
Quando medir	Anualmente					
Fórmula	Média dos índices de satisfação interna nas questões relativas a TI e PJe					
Situação atual	N/A					
Meta	2015: (linha de base)	2016: 60%	2017: 65%	2018: 70%	2019: 75%	2020: 80%
Observações	A medição deste indicador está condicionada à realização de pesquisas anuais de clima organizacional e de satisfação externa que contenham itens que sejam consequências diretas de ações de TIC.					

GLOSSÁRIO

Com o intuito de nivelar o vocabulário técnico e minimizar dúvidas de compreensão, seguem as definições de alguns termos e siglas utilizadas neste documento:

- **Acordo de Nível de Serviço (ANS) ou “Service Level Agreement” (SLA):** Um acordo preferencialmente documentado entre o provedor do serviço e o cliente/usuário que define as metas mínimas de performance de um serviço e como elas serão mensuradas.
- **Disponibilidade:** Propriedade de que a informação esteja acessível e pronta para ser utilizada por pessoas, processos ou entidades autorizadas, sempre que necessário, conforme definido pelo seu proprietário.
- **Governança de TI:** Sistema pelo qual o uso atual e futuro da TI é dirigido e controlado. Governança corporativa de TI significa avaliar e direcionar o uso da TI para dar suporte à organização e monitorar seu uso para realizar os planos. Inclui a estratégia e as políticas de uso da TI dentro da organização.
- **iGovTI:** Índice criado pelo Tribunal de Contas da União com a finalidade de avaliar a efetividade das ações adotadas para induzir a melhoria da situação de governança de TI na Administração Pública Federal.
- **Indicador de desempenho:** Métrica para medir e monitorar o desempenho havido e compará-lo com o desempenho desejado. Define como será medido e acompanhado o sucesso do alcance de um objetivo. Normalmente é utilizado para avaliar o desempenho de processos, atividades ou serviços relacionados a objetivos estabelecidos.
- **Política:** Instruções claras e mensuráveis de direção e comportamento desejado que condicionem as decisões tomadas dentro de uma organização.
- **Portfólio:** É o conjunto de programas, projetos, serviços e ativos de TI selecionados para serem gerenciados e monitorados com vistas a apoiar ou viabilizar a geração dos resultados e a alcançar os objetivos estratégicos da organização.
- **Solução de TI:** Conjunto de bens e serviços de TI que se integram para o alcance dos resultados pretendidos pela organização.
- **SWOT:** Método de planejamento estruturado usado para avaliar as forças (*Strengths*), fraquezas (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*) envolvidas em um projeto, iniciativa ou ambiente organizacional.