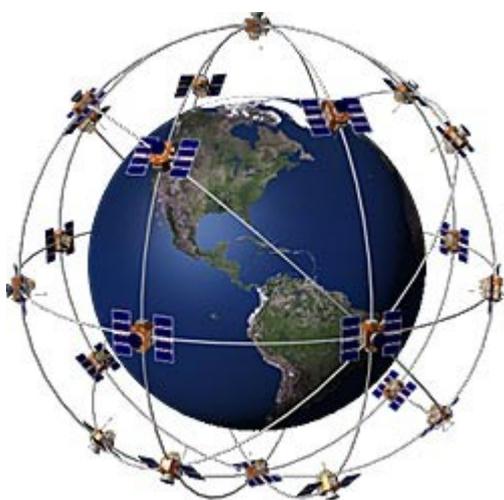


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 18ª REGIÃO

2016



2020

PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Setembro/2018 – Versão 0.3

SIGLAS

BSC: *Balanced Scorecard*

CGOV: Comitê de Governança

CGTIC: Comissão de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

ENTIC-JUD: Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário

ITGI: *Information Technology Governance Institute*

NGTIC: Núcleo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

PETIC 2016-2020: Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2016 a 2020

PETIC-JT: Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho

PGTIC: Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

STI: Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação

TRT-18ª Região: Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região

Composição Administrativa do TRT-18ª Região

Platon Teixeira de Azevedo Filho
Desembargador-Presidente

Paulo Sérgio Pimenta
Desembargador Vice-Presidente e Corregedor

Tribunal Pleno

Desembargador Paulo Sérgio Pimenta
Desembargador Platon Teixeira de Azevedo Filho
Desembargadora Kathia Maria Bomtempo de Albuquerque
Desembargador Elvecio Moura do Santos
Desembargador Gentil Pio de Oliveira
Desembargador Mário Sérgio Bottazzo
Desembargador Aldon do Vale Alves Taglialegna
Desembargador Daniel Viana Júnior
Desembargador Geraldo Rodrigues do Nascimento
Desembargador Eugênio José Cesário Rosa
Desembargadora Iara Teixeira Rios
Desembargador Welington Luis Peixoto

Comitê de Governança (CGOV)

O processo de aprovação do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2016 a 2020 (PETIC 2016-2020) foi conduzido pelo CGOV e, posteriormente, apreciado pelo Tribunal Pleno, de acordo com art. 10, IV, da Resolução Administrativa 148/2015.

Composição do CGOV:

- Gestão 2015-2017 (elaboração do Plano)

Aldon do Vale Alves Taglialegna
Desembargador-Presidente

Breno Medeiros
Desembargador Vice-Presidente e Corregedor

Renato Hiendlmayer
Juiz Auxiliar da Presidência e Juiz Coordenador do Comitê de Priorização do 1ºGrau

Luciano Santana Crispim
Juiz indicado pela AMATRA XVIII

Fernando Costa Tormin
Secretário-Geral da Presidência

Marcos dos Santos Antunes
Secretário-Geral Judiciário

Ricardo W. Pereira de Lucena
Diretor-Geral

Álvaro Celso Bonfim Resende
Diretor da Secretaria de Gestão Estratégica

Humberto Magalhães Ayres
Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

- Gestão 2017-2019

Breno Medeiros (fevereiro/2017 a novembro/2017)
Desembargador-Presidente

Platon Teixeira de Azevedo Filho (a partir de novembro/2017)
Desembargador-Presidente

Paulo Sérgio Pimenta
Desembargador Vice-Presidente e Corregedor

Elvecio Moura dos Santos
Desembargador e Diretor da Escola Judicial

Celso Moredo Garcia
Coordenador do Comitê Gestor Regional da Política de Atenção Prioritária ao Primeiro Grau de Jurisdição

Cleber Martins Sales
Presidente da AMATRA XVIII

Pedro Horácio Borges de Assis (fevereiro/2017 a novembro/2017)
Secretário-Geral da Presidência

Túlio César Ferreira Lucas (a partir de novembro/2017)
Secretário-Geral da Presidência

Cléber Pires Ferreira
Secretário-Geral Judiciário

Ricardo W. Pereira de Lucena
Diretor-Geral

Maria José de Lourdes
Diretora da Secretaria de Gestão Estratégica

Hugo da Silva da Silva
Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

Comissão de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC)

A Comissão de Gestão de Tecnologia da Informação – CGTIC é de caráter permanente e tem por finalidade auxiliar o CGOV sobre as questões relacionadas à Gestão de TIC no TRT 18ª Região (Art. 12 da Resolução 148/2015).

Composição da CGTIC:

- Gestão 2015-2017 (elaboração do Plano)

Renato Hiendlmayer
Juiz indicado pelo Desembargador Presidente

Cleber Pires Ferreira
Diretor de Secretaria da 11ª Vara do Trabalho de Goiânia

Marcelo Marques de Matos
Diretor de Secretaria de Corregedoria Regional

Marcos dos Santos Antunes
Secretário-Geral Judiciário

André Luís de Menezes
Chefe de Gabinete do Desembargador Platon Teixeira de Azevedo Filho

Humberto Magalhães Ayres
Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

Robnaldo José Santos Alves
Chefe do Núcleo de Governança de TIC

- Gestão 2017-2019

Hugo da Silva da Silva
Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

Carlos Antônio de Moura
Diretor da Divisão de Sistemas

Leandro Cândido Oliveira
Diretor da Coordenaria de Operações e Atendimento de TIC

Paulo Henrique Jayme Alves
Chefe do Núcleo de Processos Operacionais de Apoio

Gustavo Melo Moraes
Chefe do Núcleo de Planejamento e apoio às Contratações de TIC

Robnaldo José Santos Alves
Chefe do Núcleo de Governança Corporativa de TIC

Murilo de Barros Carneiro
Diretor da Secretaria de Gerenciamento do PJe

Histórico de Versões

Versão	Data	Descrição	Aprovação
0	05/04/16	Aprovação do Plano	RA nº 043/2016
0.1	05/05/17	1ª RAE de 2017: redução da meta para 2017 do indicador ICIM, de 70% para 62%; Atualização da composição administrativa do Tribunal e dos integrantes do CGOV e CGTIC	Ata da 3ª Reunião de 2017 do Comitê de Governança
0.2	19/09/2017	Atualização da composição do CGOV Correção do parágrafo inicial de apresentação da CGTIC Correção, no item 8 (Considerações Finais), da responsabilidade pela condução das RAES Correção de erro na descrição dos itens considerados na medição do indicador ICEM Correção de erro na descrição dos parâmetros de cálculo dos indicadores ICIM e ICEM (troca do verbo “atentem” por “atendem”)	RA nº 148/2015 RA nº 148/2015 Erro material Erro material
		2ª RAE de TIC de 2017: alteração da periodicidade do indicador ISEA, que passa a ser bianual, com metas estabelecidas de 71% em 2018 e 73% em 2020; 2º RAE de TIC de 2017: redução em 10% das metas anuais do indicador ICSI	Ata da 5ª Reunião de 2017 do Comitê de Governança Ata da 5ª Reunião de 2017 do Comitê de Governança
0.3	05/09/18	1ª RAE de TIC de 2018: alteração do critério para	Ata da 2ª Reunião de 2018 do Comitê de Governança

		<p>medição do Índice de implementação dos controles de segurança da informação em TIC definidos nos normativos do TRT-18ª Região – ICSI: novos controles serão contabilizados na fórmula de cálculo a partir do 6º mês de vigência do normativo que os estabeleceu</p>	
		<p>2ª RAE de TIC de 2018: Revisão da Matriz SWOT</p>	<p>Ata da 4ª Reunião de 2018 do Comitê de Governança</p>
		<p>2ª RAE de TIC de 2018: alteração da periodicidade de acompanhamento do indicador IMA - Índice de maturidade alcançadas na gerência de serviços de TIC, de semestral para anual</p>	
		<p>2ª RAE de TIC de 2018: alteração das metas dos indicadores ILO - Índice de Liquidação Orçamentária, IEO – Índice de Empenho Orçamentário, e IEEO – Índice de Eficiência de Execução Orçamentária, passando todas para 100% a partir de 2018</p>	

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	11
2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	13
3. ANÁLISE DE AMBIENTE.....	15
4. MAPA ESTRATÉGICO.....	17
5. DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	18
6. INDICADORES E METAS.....	20
7. MATRIZ DE ALINHAMENTO.....	30
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32

1. APRESENTAÇÃO

O processo de elaboração do PETIC 2016-2020 do TRT-18ª Região foi norteado pelas seguintes diretrizes:

- Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- Resolução nº 158/2015 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) para o período de 2015 a 2020;
- Resolução Administrativa nº 051/2015, que aprova o Plano Estratégico Institucional 2015-2020 do TRT-18ª Região;
- Resolução Administrativa nº 148/2015, que institui a Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC) no TRT-18ª Região; e,
- Perfil de Governança TI, ciclo 2016, do Tribunal de Contas da União.

As diretrizes de terceirização dos contratos de bens e serviços de TIC seguem o disposto na Resolução nº 182/2013 do CNJ e na Portaria TRT 18ª GP/DG nº 396/2014 (alterada pela Portaria GP/DG 550/2014).

O PETIC 2016-2020 seguiu a metodologia *Balanced Scorecard* (BSC). Foram utilizados os conceitos e definições de Robert S. Kaplan e David Norton, amplamente aceitos e recomendados pelo *IT Governance Institute* (ITGI) como o modelo ideal de gestão estratégica de TI. O BSC baseia-se na representação equilibrada de indicadores segundo perspectivas.

A metodologia, desde sua utilização pelo Conselho Nacional de Justiça na elaboração do Planejamento Estratégico do Judiciário, vem sendo adotada como padrão no âmbito dos Tribunais para os seus processos de Planejamento Estratégico Institucional e de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

De acordo com o estabelecido na PGTIC, o processo de planejamento compreendeu as seguintes etapas:

- Elaboração do PETIC, conduzida pelo NGTIC com a participação da CGTIC e da STI;
- Aprovação pelo CGOV; e,

- Apreciação pelo Tribunal Pleno.

A declaração da identidade organizacional, a análise de ambiente, o mapa estratégico, bem como os objetivos, indicadores e metas correspondentes são expostos nas Seções 2, 3, 4, 5 e 6, respectivamente. A matriz de alinhamento, que informa a aderência aos objetivos de órgãos superiores, e as considerações finais estão contidas nas Seções 7 e 8.

2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

NEGÓCIO

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

MISSÃO

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação efetivas para o cumprimento da missão do TRT-18ª Região.

Descrição da Missão

Prover soluções tecnológicas confiáveis, portáteis, interoperáveis e acessíveis, visando prestar serviços que atendam perfeitamente às necessidades dos públicos interno e externo.

VISÃO DE FUTURO

Ter os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação reconhecidos pelos usuários em razão de sua excelência e qualidade, até o final de 2020.

VALORES

- **Acessibilidade:** Ampliar o acesso à Justiça;
- **Celeridade:** Promover agilidade nos trâmites judiciais e administrativos;
- **Eficácia:** Garantir a entrega de serviços e soluções de TIC que atendam às necessidades dos usuários;
- **Eficiência:** Garantir a racionalidade e economicidade dos recursos públicos por meio da disponibilização de soluções de TIC que agreguem o maior valor possível ao usuário;
- **Ética:** Agir com honestidade, probidade, integridade, transparência e credibilidade em todas as suas ações e relações;
- **Inovação:** Buscar soluções inovadoras para o cumprimento da missão institucional;
- **Responsabilidade Socioambiental:** Atuar para a garantia da cidadania e para a melhoria do meio ambiente;
- **Valorização das pessoas:** Incentivar a meritocracia, a melhoria contínua do relacionamento, o bem-estar e a satisfação pessoal e profissional;

- **Melhoria Contínua:** Buscar a melhoria contínua nos serviços e soluções de TIC ofertados;
- **Cooperação:** Atuar colaborativamente, de forma a atingir os objetivos comuns e racionalizar os recursos disponíveis;
- **Transparência:** Assegurar a divulgação clara e tempestiva de tudo aquilo que seja relevante às partes interessadas;
- **Comprometimento:** Agir no sentido de cumprir as obrigações que foram confiadas ou propostas; e,
- **Excelência no atendimento:** Garantir a satisfação dos usuários de TIC quanto à excelência no atendimento.

3. ANÁLISE DE AMBIENTE

	Fatores Positivos	Fatores Negativos
Ambiente Interno	<p style="text-align: center;">Forças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Governança de TIC estabelecida e implantada • Elevado nível de maturidade do modelo de governança e gestão de TIC, segundo critérios do TCU (iGovTI) • Elevado grau de transparência (Portal de Governança e Gestão de TIC) • Implantação gradativa de processos de trabalho seguindo as melhores práticas internacionais • Serviço de atendimento ao usuário (Central de Serviços) eficiente e bem avaliado • Infraestrutura de TIC adequada • Bom clima organizacional • Equipe comprometida • Equipe tecnicamente qualificada • Cultura de inovação • Reconhecimento perante os usuários internos, externos e demais órgãos da Justiça do Trabalho • Orçamento estabelecido para capacitação • Necessidade crescente de informatização das rotinas do órgão 	<p style="text-align: center;">Fraquezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baixa integração dos sistemas da área administrativa (área meio) • Baixa automatização e integração de processos internos • Ausência de mapeamento das relações de dependência entre os ativos de TIC e os sistemas • Ausência de Site Backup e de redundância no fornecimento de energia para o Data Center • Construção de soluções com pouca efetividade (solução construída e subutilizada pela área demandante) • Efetivo de servidores de TI inferior ao mínimo necessário • Ausência de critérios objetivos para a seleção de pessoas e para a distribuição das funções dentro das várias unidades da STI, gerando insatisfação da equipe, especialmente da unidade de atendimento, que possui a pior média de funções por servidor • Ausência de terceirização do serviço de atendimento • Equipe da área de atendimento ao usuário desmotivada pela realização de atividades rotineiras de baixa complexidade • Ambiente insalubre nas instalações da STI (falta de renovação do ar e de iluminação natural)

Ambiente Externo

Oportunidades

- Resolução CNJ 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)
- Orçamento disponibilizado pelo CSJT para ações nacionais padronizadas envolvendo tecnologia da informação e comunicação
- Disponibilização, por parte do CSJT, de treinamentos específicos para a área de atuação
- Popularização de novas tecnologias e áreas de conhecimento (big data, inteligência analítica, inteligência artificial e outras), abrindo novas possibilidades de otimização das atividades do Tribunal
- Migração para serviços em nuvem, reduzindo a necessidade de pessoal para administração de infraestrutura
- Cooperação técnica com outros órgãos da Administração Pública
- Compartilhamento de ferramentas desenvolvidas no âmbito da JT, permitindo a otimização do uso de recursos humanos
- Instituição do Sistema de Gestão Administrativa Eletrônica da Justiça do Trabalho, dando mais previsibilidade aos projetos nacionais de sistemas para a área administrativa
- Paradigma de Governo como Plataforma no qual organizações consumidoras de dados ou usuárias de serviços públicos podem desenvolver suas próprias aplicações comunicando-se às instituições públicas por interfaces padronizadas disponibilizadas por estas, possibilitando a monetização da prestação de serviços

Ameaças

- Contigenciamento de recursos orçamentários
- Demandas externas não programadas
- Redução da autonomia, em função da adoção de sistemas nacionais, para customizações que permitam atender as demandas específicas do TRT18
- Perda de recursos humanos que desempenham funções muito especializadas e de difícil substituição

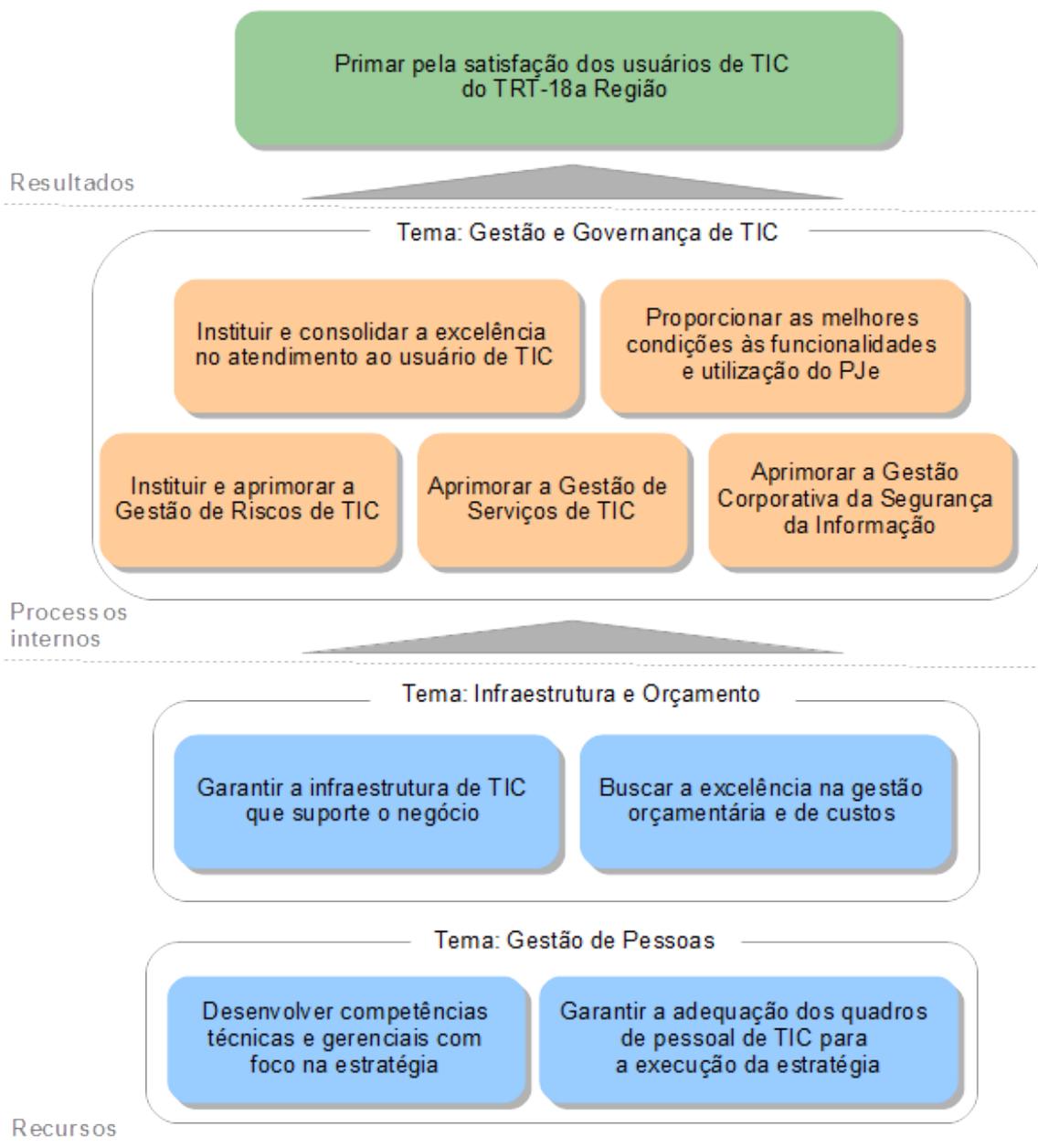
4. MAPA ESTRATÉGICO

Missão

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação efetivas para o cumprimento da missão do TRT-18ª Região.

Visão

Ter os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação reconhecidos pelos usuários em razão de sua excelência e qualidade, até o final de 2020.



5. DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Perspectiva	Tema	Objetivo Estratégico	Descrição
Resultados		Primar pela satisfação dos usuários de TIC do TRT-18ª Região	Assegurar a satisfação dos usuários com os serviços de TIC prestados pelo TRT-18ª Região
Processos Internos	Gestão e Governança de TIC	Instituir e consolidar a excelência no atendimento ao usuário de TIC	Atendimento acessível e eficaz, com cordialidade, em tempo adequado e com qualidade, realizando coleta de informações, registros e controles de dados estatísticos.
		Proporcionar as melhores condições às funcionalidades e utilização do PJe	Proporcionar a infraestrutura adequada, a capacitação das pessoas e todas as condições necessárias para que as funcionalidades do PJe sejam exploradas objetivando melhorar a utilização do sistema.
		Instituir e aprimorar a Gestão de Riscos de TIC	Estabelecer e melhorar continuamente procedimentos para, dentre outras, analisar, identificar, estimar, avaliar e tratar riscos de TIC relacionados a processos críticos de negócio.
		Aprimorar a Gestão de Serviços de TIC	Melhorar continuamente os processos de gerenciamento do catálogo de serviços, de nível de serviços, da mudança, de liberação e implantação, de configuração e ativo de serviço, de incidente, de problema, de cumprimento de requisição e a função de Central de Serviços.
		Aprimorar a Gestão Corporativa da Segurança da Informação	Monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar a gestão da segurança da informação, visando a proteger os ativos considerados importantes para o negócio do Tribunal, para a continuidade de seus serviços e para a manutenção de seus objetivos estratégicos.

Recursos	Infraestrutura e Orçamento	Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio	Adequar a infraestrutura de TIC para atender às demandas geradas pela estratégia do Tribunal, prezando pela sua renovação e evolução, de acordo com os padrões estabelecidos.
		Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos	Assegurar e gerir o orçamento de TIC a fim de executar as ações definidas e alcançar os objetivos estratégicos de TIC estabelecidos.
	Gestão de Pessoas	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia	Adotar medidas que assegurem o desenvolvimento de competências gerenciais e técnicas dos servidores de TIC.
		Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia	Adequar as estruturas funcionais de TIC para atender a demanda crescente gerada pela execução da estratégia do TRT-18ª Região, bem como, adequá-las aos normativos, requisitos legais e melhores práticas de governança.

6. INDICADORES E METAS

Os indicadores, assim como suas respectivas metas, demonstram as necessidades de monitoramento e controle do TRT-18ª Região, sendo originados dos seguintes órgãos:

CNJ	Conforme Resolução 211, de 15 de dezembro de 2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)
CSJT	Conforme Resolução CSJT N.º 158, de 27 de novembro de 2015, que institui o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT 2015-2020)
TRT18	Conforme necessidades específicas do TRT-18ª Região, alinhado ao seu Plano Estratégico 2015-2020 e à Política de Governança e Gestão de TIC

Resultados							
Objetivo Estratégico	Indicador	Meta					
Primar pela satisfação dos usuários de TIC do TRT-18ª Região	Grau de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas de TIC fornecidos - GSE.	CSJT	2016	2017	2018	2019	2020
			80% de satisfação até 2020				
		75%	-	78%	-	80%	
	Grau de satisfação de usuários internos com a qualidade dos serviços, sistemas e equipamentos fornecidos pela área de TIC - GSI	CNJ	80% de satisfação até 2019				
CSJT		-	78%	-	80%	-	

Fórmula de Cálculo:

$$GSE = \frac{\text{Nota Apurada}}{\text{Nota Máxima}} \times 100$$

$$GSI = \frac{\text{Nota Apurada}}{\text{Nota Máxima}} \times 100$$

Periodicidade de Apuração: Bianual

Processos internos							
Tema: Gestão e Governança de TIC							
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas					
Instituir e consolidar a excelência no atendimento ao usuário de TIC	Índice de satisfação dos usuários com o atendimento ao usuário de TIC – ISAU	TRT18	2016	2017	2018	2019	2020
			90% das avaliações quanto ao atendimento ao usuário com 4 ou 5 estrelas até 2020				
			70%	75%	80%	85%	90%
	Índice de satisfação dos usuários com a solução apresentada pelo atendimento ao usuário - ISSA	TRT18	2016	2017	2018	2019	2020
			90% das avaliações quanto à solução apresentada pelo atendimento ao usuário com 4 ou 5 estrelas até 2020				
			70%	75%	80%	85%	90%
	Índice de cumprimento dos acordos de nível de serviços (ANS) - IANS	TRT18	2016	2017	2018	2019	2020
			90% dos acordos de nível de serviços cumpridos até 2020				
			70%	75%	80%	85%	90%

Fórmula de Cálculo:

$$ISAU = \frac{NAPA}{QTA} \times 100$$

NAPA = Número de avaliações positivas quanto ao atendimento ao usuário. São consideradas positivas as avaliações com 4 ou 5 estrelas.

QTA = Quantidade total de avaliações quanto ao atendimento ao usuário

Periodicidade de Acompanhamento: Mensal

Periodicidade de Apuração: Mensal

$$ISSA = \frac{NAPS}{QTS} \times 100$$

NAPS = Número de avaliações positivas quanto à solução apresentada pelo atendimento ao usuário. São consideradas positivas as avaliações com 4 ou 5 estrelas.

QTS = Quantidade total de avaliações quanto à solução apresentada pelo atendimento ao usuário.

Periodicidade de Acompanhamento: Mensal

Periodicidade de Apuração: Mensal

$$IANS = \frac{NANS}{QTC} \times 100$$

NANS = Número de chamados com os acordos de nível de serviço cumpridos

QTC = Quantidade total de chamados

Periodicidade de Acompanhamento: Mensal

Periodicidade de Apuração: Semestral

Processos internos							
Tema: Gestão e Governança de TIC							
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas					
Proporcionar as melhores condições às funcionalidades e utilização do PJe	Índice de Disponibilidade Não - Programada do PJe- JT - INPJE	CSJT	2016	2017	2018	2019	2020
			Máximo de 0,5% indisponibilidade anual não - programada do PJe-JT até 2020				
			2%	1%	0,7%	0,6%	0,5%
	Índice de Disponibilidade Programada do PJe-JT - IPJE	CSJT	Máximo de 3% de indisponibilidade anual programada do PJe-JT, até 2020				
			6%	5%	4%	3%	3%
			80% dos incidentes do PJe-JT resolvidos no prazo, até 2020				
	Índice de solução dos incidentes ocorridos no sistema PJe-JT no prazo (ANSs) - ISI	CSJT	72%	74%	76%	78%	80%
			90% do acordo de nível de serviço do PJe cumprido, até 2020				
	Índice de cumprimento do acordo de nível de serviço no PJe - IANSPJe	TRT18	70%	75%	80%	85%	90%

Fórmula de Cálculo:

$$INPJE = \frac{TINP}{Tt} \times 100$$

TINP = Tempo de indisponibilidade total não-programada do sistema PJe-JT(*)

Tt = Tempo total que deveria estar disponível no ano.

* Considerar a definição de indisponibilidade conforme Resolução CSJT N° 136, de 25 de abril de 2014, que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho.

Periodicidade de Acompanhamento: Mensal

Periodicidade de Apuração: Anual

$$IPJE = \frac{TIP}{Tt} \times 100$$

TIP = Tempo de indisponibilidade total programada do sistema PJe-JT.

Tt = Tempo total que deveria estar disponível no ano.

Periodicidade de Acompanhamento: Mensal
 Periodicidade de Apuração: Anual

$$ISI = \frac{IR}{TI} \times 100$$

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.

Periodicidade de Acompanhamento: Trimestral
 Periodicidade de Apuração: Anual

$$IANSPJe = \frac{NANSPJe}{QTCPJe} \times 100$$

NANSPJe = Número de chamados do PJe com acordos de nível de serviço cumpridos
 QTCPJe = Quantidade total de chamados do PJe

Periodicidade de Acompanhamento: Mensal
 Periodicidade de Apuração: Semestral

Processos internos							
<i>Tema: Gestão e Governança de TIC</i>							
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas					
Instituir e aprimorar a Gestão de Riscos de TIC	Índice de soluções críticas nacionais de TIC com riscos mapeados - ISN	CSJT	2016	2017	2018	2019	2020
		100% dos riscos de soluções nacionais consideradas críticas mapeados					
		50%	75%	100%	100%	100%	

Fórmula de Cálculo:

$$ISN = \frac{QSM}{QT} \times 100$$

QSM = Quantidade de soluções nacionais de TIC consideradas críticas que tiveram seus riscos mapeados.

QT = Quantidade total de soluções nacionais de TIC consideradas críticas.

Periodicidade de Acompanhamento: Semestral
 Periodicidade de Apuração: Anual

Processos internos					
Tema: Gestão e Governança de TIC					
Objetivo Estratégico	Indicador		Metas		
Aprimorar a Gestão de Serviços de TIC	Índice de maturidades alcançadas na gerência de serviços de TIC – IMA (*)(**)	TRT18	100% das maturidades alcançadas até 2020		
			80%	90%	100%

* Os serviços de TIC estão listados nos incisos I a VIII, art. 24, da Resolução Administrativa n. 148/2015, que Institui a Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC) no TRT-18ª Região.

** Os níveis de maturidade a serem alcançados pelos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC constam no art. 25, Resolução Administrativa n. 148/2015.

Fórmula de Cálculo:

$$IMA = \frac{NMA}{NTM} \times 100$$

NMA = Número de metas alcançadas

NTM = Número total de metas

Periodicidade de Acompanhamento: Anual

Periodicidade de Apuração: Anual

Processos internos							
Tema: Gestão e Governança de TIC							
Objetivo Estratégico	Indicador		Metas				
Aprimorar a Gestão Corporativa da Segurança da Informação	Índice de implementação dos controles de segurança da informação em TIC definidos nos normativos do TRT-18ª Região – ICSI (*)	TRT18	2016	2017	2018	2019	2020
			100% dos itens implementados até 2020				
			60%	63%	72%	81%	90%

* No caso de novos controles estabelecidos por revisão de normativos existentes, ou em caso de edição de novo normativo, os respectivos controles que ainda não tiverem sido implementados serão contabilizados na fórmula de cálculo a partir do 6º mês de vigência do normativo.

Fórmula de Cálculo:

$$ICSI = \frac{NCI}{QTCP} \times 100$$

NCI – Número de controles implementados
 QTCP – Quantidade total de controles previstos

Periodicidade de Acompanhamento: Semestral
 Periodicidade de Apuração: Anual

Recursos							
Tema: Infraestrutura e Orçamento							
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas					
Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio	Índice de conformidade à infraestrutura mínima de TIC – ICIM (*)	CSJT	2016	2017	2018	2019	2020
			100% de atendimento aos normativos referentes à infraestrutura mínima de TIC				
			60%	62%	80%	90%	100%
	Índice de softwares (áreas judiciária e administrativa) desenvolvidos dentro do prazo – ISDP	TRT18	95% das demandas de desenvolvimento de software atendidas dentro do prazo				
			70%	75%	80%	85%	95%
			95% das demandas de manutenção de software atendidas dentro do prazo				
	Índice de softwares (áreas judiciária e administrativa) mantidos dentro do prazo – ISMP	TRT18	95% das demandas de manutenção de software atendidas dentro do prazo				
			70%	75%	80%	85%	95%
			73% de soluções de TIC executadas previstas na 1ª versão aprovada do PDTIC – ISEA				
	Índice de soluções de TIC executadas previstas na 1ª versão aprovada do PDTIC – ISEA	TRT18	73% de soluções de TIC executadas previstas na 1ª versão aprovada do PDTIC				
			67%	-	71%	-	73%

* A infraestrutura mínima de TIC consta no art. 24 da Resolução 211, de 15 de dezembro de 2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Fórmula de Cálculo:

$$ICIM = \frac{NIA}{NT} \times 100$$

NIA = Número de itens que atendem ao normativo
 NT = Número total de itens do normativo.

Periodicidade de Acompanhamento: Trimestral
 Periodicidade de Apuração: Anual

$$ISDP = \frac{DAD}{DSD} \times 100$$

DAD = Demanda atendida para desenvolvimento de software administrativo ou judiciário dentro do prazo.

DSD = Demanda solicitada para desenvolvimento de software administrativo ou judiciário.

Periodicidade de Acompanhamento: Quadrimestral

Periodicidade de Apuração: Anual

$$ISMP = \frac{DAM}{DSM} \times 100$$

DAM = Demanda atendida para manutenção de software administrativo ou judiciário dentro do prazo.

DSM = Demanda solicitada para manutenção de software administrativo ou judiciário.

Periodicidade de Acompanhamento: Quadrimestral

Periodicidade de Apuração: Anual

$$ISEA = \frac{NAE}{NAP} \times 100$$

NAE = Número de ações executadas da 1ª versão aprovada do PDTIC.

NAP = Número de ações previstas da 1ª versão aprovada do PDTIC.

Periodicidade de Acompanhamento: Bianual

Periodicidade de Apuração: Bianual (anos pares)

Recursos							
Tema: Infraestrutura e Orçamento							
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas					
Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos	Índice de Liquidação Orçamentária - ILO	CNJ	2016	2017	2018	2019	2020
		CSJT	Alcançar, até 2020, 100% de liquidação de despesa na execução orçamentária de TIC				
			55%	60%	100%	100%	100%
	Índice de Empenho Orçamentário - IEO	CSJT	Alcançar, até 2020, 100% de empenho orçamentário de TIC				
			90%	90%	100%	100%	100%
	Índice eficiência de execução orçamentária - IEEO	CSJT	Alcançar, até 2020, 100% de eficiência na execução orçamentária				
			61%	66%	100%	100%	100%
	Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas - IAOE	CSJT	Alcançar, até 2020, 90% de acerto no planejamento das ações de investimento de TIC				
			75%	80%	85%	85%	90%

Fórmula de Cálculo:

$$ILO = \frac{DespLiquitada}{OrçAprovado} \times 100$$

DespLiquitada = Valor em reais da despesa de TIC liquidada

OrçAprovado = Valor em reais do orçamento disponível para TIC

Periodicidade de Acompanhamento: Trimestral

Periodicidade de Apuração: Anual

$$IEO = \frac{DespEmpenhada}{OrçAprovado} \times 100$$

DespEmpenhada = Valor em reais da despesa de TIC empenhadas no ano

OrçAprovado = Valor em reais do orçamento disponível para TIC

Periodicidade de Acompanhamento: Trimestral

Periodicidade de Apuração: Anual

$$IEEO = \frac{ILO}{IEO} \times 100$$

$$IAOE = \frac{QAOE}{QAOP} \times 100$$

QAOE = 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.

Periodicidade de Acompanhamento: Trimestral

Periodicidade de Apuração: Anual

Recursos							
Tema: Gestão de Pessoas							
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas					
Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia	Índice de Capacitação Gerencial - ICG	CSJT	2016	2017	2018	2019	2020
			75% dos ocupantes de cargos formais de chefia, lotados na área de TIC, capacitados no ano em no mínimo 40 horas de cursos gerenciais de TIC, até 2017				
			55%	75%	75%	75%	75%
	Índice de Capacitação Técnica - ICT	CSJT	60% de servidores não ocupantes de cargos formais de chefia, lotados na área de TIC, capacitados no ano em no mínimo 40 horas de cursos técnicos de TIC, até 2017.				
			40%	60%	60%	60%	60%
			70% do Plano Anual de Capacitação de TIC executado em, no mínimo, 70%, até 2020				
Índice do Plano Anual de Capacitação de TIC - IPAC	CNJ	40%	45%	50%	60%	70%	

Fórmula de Cálculo:

$$ICG = \frac{QSCG}{QTSTIC} \times 100$$

QSCG = Quantidade de servidores ocupantes de cargos de chefia capacitados em no mínimo 40 hs de cursos gerenciais de TIC.

QTSTIC = Quantidade total de servidores de TIC que ocupam cargo de chefia.

Periodicidade de Acompanhamento: Semestral

Periodicidade de Apuração: Anual

$$ICT = \frac{QSCT}{QTSTI} \times 100$$

QSCT = Quantidade de servidores não ocupantes de cargos de chefia capacitados em no mínimo 40 hs de cursos técnicos de TIC.

QTSTI = Quantidade total de servidores de TIC, não ocupantes de cargo de chefia.

Periodicidade de Acompanhamento: Semestral

Periodicidade de Apuração: Anual

$$IPAC = \frac{QACE}{QACP} \times 100$$

QACE = Quantidade de ações de capacitação executadas no Plano Anual de Capacitação

QACP = Quantidade de ações de capacitação previstas no Plano Anual de Capacitação

Recursos							
Tema: Gestão de Pessoas							
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas					
Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia	Índice de conformidade à estrutura mínima de TIC – ICEM (*)	CSJT	2016	2017	2018	2019	2020
			100% de atendimento aos normativos referentes à estrutura mínima de TIC				
			60%	60%	70%	90%	100%

* Os itens avaliados são provenientes das diretrizes contantes na Seção III (DAS PESSOAS) do Capítulo III (DA GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC) da Resolução 211, de 15 de dezembro de 2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Fórmula de Cálculo:

$$ICEM = \frac{QIA}{QT} \times 100$$

QIA = Quantidade de itens que atendem ao normativo

QT = Quantidade total de itens do normativo referente à estrutura mínima de pessoal de TIC.

Periodicidade de Medição: Semestral

Periodicidade de Apuração: Anual

7. MATRIZ DE ALINHAMENTO

Perspectivas	Objetivos da ENTIC-JUD	Objetivos do PETIC-JT	Objetivos do PE TRT-18ª Região	Objetivos do PETIC TRT-18ª Região
Sociedade Resultados	<p>Primar pela satisfação dos usuários.</p>	<p>Primar pela satisfação do usuário de TIC.</p>	<p>Assegurar a efetividade da prestação jurisdicional e garantir os direitos da cidadania</p>	<p>Primar pela satisfação dos usuários de TIC do TRT-18ª Região</p>
Processos Internos	<p>Aperfeiçoar a governança e a gestão</p> <p>Aprimorar as contratações</p> <p>Promover a adoção de padrões tecnológicos</p> <p>Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação</p> <p>Aprimorar a segurança da informação</p>	<p>Aprimorar a gestão e governança de TIC;</p> <p>Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade;</p> <p>Aprimorar a gestão de riscos de TIC;</p> <p>Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.</p>	<p>Agilizar o trâmite das execuções trabalhistas e fiscais</p> <p>Assegurar a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional</p> <p>Estimular a conciliação</p> <p>Gerir as demandas repetitivas e os grandes litigantes</p> <p>Aprimorar e agilizar os trâmites administrativos</p> <p>Fortalecer os processos de governança</p>	<p>Instituir e consolidar a excelência no atendimento ao usuário de TIC</p> <p>Proporcionar as melhores condições às funcionalidades e utilização do PJe</p> <p>Instituir e aprimorar a Gestão de Riscos de TIC</p> <p>Aprimorar a Gestão de Serviços de TIC</p> <p>Aprimorar a Gestão Corporativa da Segurança da Informação</p>
Recursos	<p>Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal;</p> <p>Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;</p> <p>Aprimorar a</p>	<p>Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia;</p> <p>Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia;</p> <p>Garantir a</p>	<p>Promover a melhoria da gestão de pessoas e da qualidade de vida</p> <p>Aperfeiçoar a gestão orçamentária</p> <p>Garantir infraestrutura física moderna e adequada</p>	<p>Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio</p> <p>Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos</p> <p>Desenvolver competências técnicas e</p>

	gestão orçamentária e financeira;	infraestrutura de TIC que suporte o negócio; Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos; Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.	Aprimorar a infraestrutura e a governança de TIC	gerenciais com foco na estratégia Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia
--	-----------------------------------	---	--	---

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Tecnologia da Informação e Comunicação é parte integrante da estratégia do Tribunal e elemento transformador dos serviços e processos organizacionais, visando à melhoria da prestação jurisdicional.

É sabido por todos que toda estratégia elaborada e aprovada pelas instituições se desdobra por meio de programas e projetos, e que toda boa estratégia deve ser devidamente monitorada quanto ao seu sucesso ou fracasso, bem como revista e reavaliada, buscando o posicionamento ideal da instituição no cenário em que esta atua. Neste contexto, o PETIC 2016-2020 será desdobrado por meio de programas e projetos que serão elaborados para alcançar as metas propostas para cada objetivo estratégico. Será acompanhado por meio de Reuniões de Análise da Estratégia que deverão ser realizadas, no mínimo, três vezes ao ano.

Os responsáveis pela aferição dos indicadores e pelo alcance das metas e objetivos serão designados por meio de normativos. Os projetos e programas seguirão a metodologia de projetos do Escritório de Projetos do TRT-18ª Região.

A adoção de um modelo de gestão orientado a objetivos estratégicos e voltado para projetos visa ao alcance de maior eficiência e eficácia na aplicação do dinheiro público e demais recursos disponíveis, evitando o atendimento a demandas imediatas, muitas vezes não relacionadas aos objetivos organizacionais.

Como inovação em relação ao PETIC anterior (de 2010 a 2015), destaca-se o alinhamento à PGTIC no TRT-18ª Região, instituída pela Resolução Administrativa nº 148/2015. A Governança de TIC é o sistema pelo qual o uso atual e futuro da TIC é dirigido e controlado, avaliando-o e direcionando-o para dar suporte à organização e monitorando-o para realizar os planos do Tribunal. Inclui a estratégia e as políticas de TIC dentro da organização.

As Reuniões de Análise da Estratégia (RAE) serão conduzidas pelo CGOV e realizadas três vezes ao ano.

Goiânia, setembro de 2018