

# TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PORTARIAS, PROVIMENTOS E OUTROS ATOS DA PRESIDÊNCIA

RESOLUÇÃO DO ÓRGÃO ESPECIAL Nº 29/2017

Revisar o Plano Estratégico 2015-2020 de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, por seu Órgão Especial, no uso de sua competência legal, por decisão de seus componentes, em sessão realizada em 14 de dezembro de 2017.

CONSIDERANDO a importância da ferramenta Planejamento Estratégico como técnica que pressupõe um intenso conhecimento da organização de uma instituição e das influências por ela recebidas das mudanças do ambiente nos aspectos políticos, econômicos, sociais e tecnológicos, visando mantê-la sempre em condições de prestar serviço de qualidade ao seu usuário;

CONSIDERANDO a necessidade de revisar e atualizar o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, de modo a compatibilizá-lo com as atuais demandas do órgão e recomendações do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar continuamente o referencial estratégico, de forma que possa cumprir a finalidade de articular as ações de curto, médio e longo prazos, com o objetivo de conferir constância aos propósitos institucionais e aumentar a capacidade de resposta da Secretaria de Tecnologia da Informação;

CONSIDERANDO o teor da Resolução nº 198, de 1º de julho de 2014, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário para o período de 2015 a 2020;

CONSIDERANDO a Resolução nº 05, de 24 de abril de 2015, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, que institui o Plano Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Ceará para os anos de 2015 a 2020;

CONSIDERANDO a Resolução nº 07, de 19 de maio de 2017, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, que revisa o Plano Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Ceará para os anos de 2015 a 2020;

CONSIDERANDO o conteúdo da Resolução nº 211, de 15 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional da Justiça, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), bem assim determina que os tribunais elaborem e mantenham seus respectivos Planos Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação;

CONSIDERANDO a importância da reorientação e integração do Plano Estratégico 2015-2020 de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará, publicado através da Resolução do Órgão Especial nº 09/2015; uma vez que foi elaborado antes do estabelecimento da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), publicada através da Resolução nº 211, de 15 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO a observância ao princípio constitucional da eficiência no serviço público;

CONSIDERANDO o caráter participativo com o qual a proposta do Plano apresentada a este Órgão Especial foi construída por meio da colaboração do grupo representativo composto de magistrados e servidores de 1º e do 2º grau, do interior e da capital, de setores administrativos e judiciários, participantes da elaboração do Plano Estratégico 2015-2020 do Poder Judiciário do Estado do Ceará, além da participação dos gestores e servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação.

RESOLVE:

Art. 1º. Revisar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará para os anos de 2015 a 2020, denominado Petic 2015-2020, constante do Anexo I, sintetizado nos seguintes componentes:

I – Missão: Prover serviços e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação ao Poder Judiciário do Estado do Ceará.

II – Visão: Ser reconhecido pela efetividade e inovação no apoio à gestão e promoção da Justiça.

III – Atributos de Valor para a Sociedade:

- a) Acessibilidade;
- b) Comprometimento;
- c) Efetividade;
- d) Ética;
- e) Inovação;
- f) Meritocracia;

- g) Sustentabilidade;
- h) Segurança;
- i) Transparência.

#### IV – Objetivos Estratégicos:

1. Aprimorar o atendimento de TIC;
2. Aprimorar a comunicação e a imagem da TI;
3. Aprimorar a qualidade e a disponibilização de informações de apoio à decisão;
4. Aprimorar a Governança de TIC;
5. Aprimorar a segurança da informação;
6. Garantir a infraestrutura de TIC;
7. Prover com qualidade soluções de TIC;
8. Fomentar a inovação em TIC;
9. Desenvolver competências, integrar e valorizar pessoas;
10. Aprimorar a gestão de custos e de contratações de TIC.

§ 1º Os objetivos estratégicos de que trata o inc. IV deste artigo estão dispostos em três perspectivas (Sociedade, Procedimentos e Recursos) conforme orientações da metodologia utilizada em sua construção, o Balanced Scorecard.

§ 2º O Anexo I desta Resolução apresenta os elementos listados nos inc. I, II, III e IV deste artigo de forma integrada no Mapa Estratégico do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020.

Art. 2º. Cada objetivo listado no inc. IV do art. 1º desta Resolução está vinculado a, pelo menos, um indicador estratégico, o qual possibilitará a medição do progresso da Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará para o alcance do objetivo.

§ 1º A definição dos indicadores estratégicos baseou-se na proposta do Conselho Nacional de Justiça e no Plano Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Ceará 2015-2020.

§ 2º A cada indicador estratégico de que trata o caput deste artigo está relacionada uma meta institucional que, por sua vez, desdobra-se em metas anuais correspondentes aos anos do período de vigência do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020 de que trata esta Resolução.

§ 3º Para cada meta institucional de que trata o §2º deste artigo será designado um gestor de meta, sendo uma unidade da Secretaria de Tecnologia da Informação.

§ 4º Caberá ao gestor de meta estabelecer plano de ação e adotar medidas destinadas ao seu cumprimento, visando, com isso, concretizar de forma satisfatória os objetivos estratégicos do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020.

§ 5º A lista contendo os indicadores e metas do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020 encontra-se no Anexo II desta Resolução.

§ 6º No Anexo II desta Resolução, constam indicadores que ainda não possuem metas vinculadas. Tal ausência se deve à impossibilidade de cálculo da linha de base no momento da concepção dos indicadores. Nesses casos, as respectivas linhas de base deverão ser definidas ao longo do 2º semestre de 2017 e as metas estipuladas deverão ser divulgadas por meio de portaria até março de 2018.

Art. 3º. Os objetivos estratégicos deste plano serão operacionalizados através de projetos desenvolvidos pelas unidades administrativas da Secretaria de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

§ 1º Os projetos observarão a benefícios dos programas, constantes no Anexo III desta Resolução.

§ 2º No início de cada gestão, a Presidência do TJCE definirá, com o apoio do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTI), os projetos a serem empreendidos no período, através do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), no intuito de, ao final da vigência do Plano, ter contemplado todos os benefícios listados no Anexo III.

§ 3º O ingresso e a exclusão de projetos no portfólio de projetos da Secretaria de Tecnologia da Informação ocorrerão mediante aprovação pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTI).

Art. 4º. A Secretaria de Tecnologia da Informação é a unidade responsável pelo acompanhamento dos projetos de sua respectiva área.

Parágrafo único. O acompanhamento dos projetos dar-se-á por meio de reuniões mensais, em que será analisada a evolução dos seus respectivos indicadores de prazo, aderência à metodologia e conclusão.

Art. 5º. O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020 orientará a concepção e a elaboração das programações e ações gerenciais a serem desenvolvidas durante sua vigência.

Art. 6º. Caso julgue conveniente, a Presidência do TJCE poderá, com o apoio do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTI), efetuar revisão anual no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020, no intuito de proceder ao ajuste de indicadores e/ou metas.

Art. 7º. O Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTI) realizará, pelo menos uma vez por ano, reunião para promover o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020 e, a cada quatro meses, para avaliação e acompanhamento dos resultados, com a adoção de ajustes, caso necessário à melhoria do desempenho da TI.

Art. 8º. A divulgação do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020 e de ações correlatas será apoiada pela Assessoria de Comunicação.

Art. 9º. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do TJCE, com o apoio do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTI).

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor no dia na data de sua publicação, sendo revogada a Resolução nº 18/2016 e outras disposições em contrário.

ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 14 de dezembro de 2017.

Des. Francisco Gladyson Pontes – PRESIDENTE

Des. Fernando Luiz Ximenes Rocha

Des. Antônio Abelardo Benevides Moraes

Des. Francisco Lincoln Araújo e Silva

Desa. Maria Nailde Pinheiro Nogueira

Des. Emanuel Leite Albuquerque

Desa. Francisca Adelineide Viana

Des. Durval Aires Filho

Des. Washington Luís Bezerra de Araújo

Desa. Maria Vilauba Fausto Lopes

Desa. Lisete de Sousa Gadelha

Des. Raimundo Nonato Silva Santos

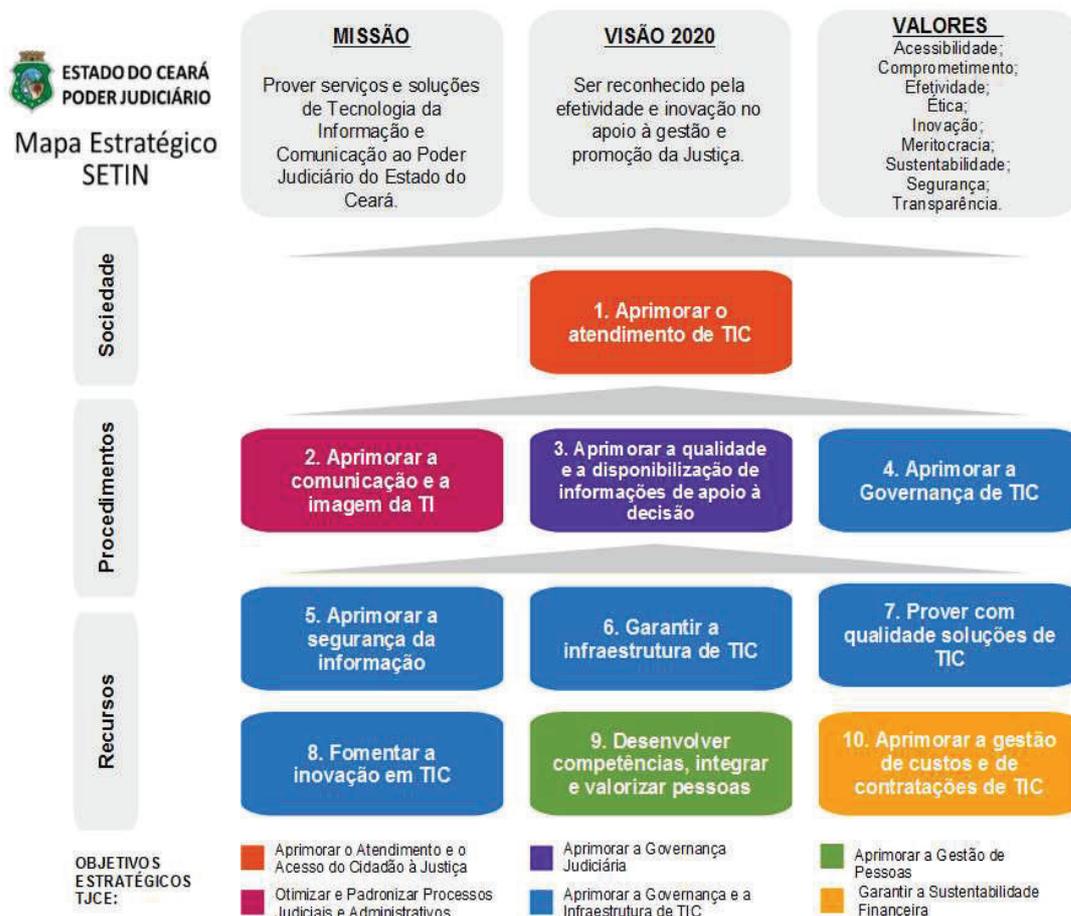
Des. Mário Parente Teófilo Neto

Des. José Tarcílio Souza da Silva

#### ANEXO I

Resolução do Órgão Especial nº 29, de 14 de dezembro de 2017

#### MAPA ESTRATÉGICO (PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 2015-2020)



**ANEXO II**

Resolução do Órgão Especial nº 29, de 14 de dezembro de 2017

FICHA DE INDICADORES (PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 2015-2020)

<b>Indicador 01: Índice de Chamados de infraestrutura com ANO Resolvidos no Tempo Acordado</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de chamados de infraestrutura com ANO resolvidos no tempo acordado.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Chamados de infraestrutura com ANO resolvidos no tempo acordado / Total de chamados de infraestrutura com ANO resolvidos) x 100					
Linha de Base	85,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 90% o percentual de chamados resolvidos no prazo até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	87,00%	88,00%	89,00%	90,00%
Gestor das Metas	Serviço da Central de Atendimento em TI					

<b>Indicador 02: Índice de Efetividade do Atendimento Remoto</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de atendimentos resolvidos no 1º nível e 2º nível remoto.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Chamados resolvidos (1º nível ou 2º nível remoto) / Total de chamados resolvidos) x 100					
Linha de Base	32,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 50% o percentual de atendimentos resolvidos no 1º nível e 2º nível remoto até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	39,00%	42,00%	46,00%	50,00%
Gestor das Metas	Serviço da Central de Atendimento em TI					

<b>Indicador 03: Número Mínimo de Treinamentos Formatados para Sistemas</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede a quantidade de treinamentos formatados para sistemas que precisam.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Número de treinamentos formatados para sistemas que precisam					
Linha de Base	0					
Descrição da Meta	Formatar 10 treinamentos por ano até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	10	10	10	10
Gestor das Metas	Coordenadoria de Sistemas Administrativos					

<b>Indicador 04: Índice Mínimo de Satisfação do Cliente de TIC</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Comunicação e a Imagem da TI					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de satisfação dos clientes de TIC.					
Frequência de Medição	Anual					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Percentual de respostas positivas dentro da amostra (respostas positivas: muito satisfeito ou concordo totalmente e satisfeito ou concordo parcialmente; respostas negativas: insatisfeito ou discordo parcialmente e muito insatisfeito ou discordo totalmente).					
Linha de Base	73,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 80% o percentual de satisfação dos clientes de TIC até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%
Gestor das Metas	Assistente de Apoio Técnico					

<b>Indicador 05: Número de Eventos de TI para Público Externo</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Comunicação e a Imagem da TI					
Descrição do Indicador	Mede a quantidade de eventos de difusão promovidos pela Setin para áreas externas.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Número de eventos de difusão promovidos pela Setin para áreas externas					
Linha de Base	1					
Descrição da Meta	Promover, pelo menos, a quantidade de eventos de difusão anuais definidos nas metas até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	4	4	4	4
Gestor das Metas	Gerência de Governança de TI					

### Indicador 06 - EXCLUÍDO

<b>Indicador 07: Índice de Modelagem de Processos</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de processos gerenciais da Setin modelados e publicados de acordo com o planejado.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Processos da Setin publicados} / \text{Total de processos planejados para modelagem}) \times 100$					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Modelar anualmente, pelo menos, o percentual de processos gerenciais da Setin definidos nas metas até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	85,00%	90,00%	90,00%	90,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Projetos e Processos					

<b>Indicador 08: Índice Mínimo de Produtividade de Implementação de Processos</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de processos automatizados.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Quantidade de processos automatizados ou atualizados prontos pra homologação}) / (\text{Quantidade de processos planejados para automatização ou atualização}) \times 100$					
Linha de Base	50,00%					
Descrição da Meta	Automatizar ou atualizar pelo menos 50% dos processos planejados até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Projetos e Processos					

<b>Indicador 09: Índice de Governança de TIC</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede a adequação das práticas de gestão de TI ao instrumento de avaliação iGovTIC-JUD.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	6 anos					
Como Medir	Percentual de atendimento ao questionário “iGovTIC-JUD”					
Linha de Base	51,00%					

Descrição da Meta	Elevar para 75% o índice de governança de TIC até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	57,00%	63,00%	70,00%	75,00%
Gestor das Metas	Gerência de Governança de TI					

**Indicador 10: Índice de Projetos Executados no Prazo**

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de projetos concluídos ou no prazo.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	6 anos					
Como Medir	(Número de projetos concluídos + número de projetos não concluídos e no prazo / Total de projetos definidos para execução) x 100					
Linha de Base	20,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 90% o índice de projetos concluídos ou no prazo até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	70,00%	75,00%	85,00%	90,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Projetos e Processos					

**Indicador 11: Índice de Execução do Peti 2015-2020**

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de atendimento às metas para todos os indicadores do Peti 2015-2020 (com exceção deste).					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de indicadores com metas atingidas (menos este) / Quantidade de indicadores - 1) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Alcançar anualmente, pelo menos, os percentuais de atendimento ao Peti definidos nas metas até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%
Gestor das Metas	Gerência de Governança de TI					

**Indicador 12: Índice de Incidentes de Segurança de TIC Tratados**

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Segurança da Informação					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de incidentes de segurança de TIC tratados.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de incidentes de segurança de TIC tratados / Total de incidentes de segurança de TIC identificados) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Tratar 93% dos incidentes de segurança de TIC identificados anualmente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	90,00%	91,00%	92,00%	93,00%
Gestor das Metas	Serviço de Segurança da Informação					

**Indicador 13: Índice de Controles de Segurança de TIC Implementados**

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Segurança da Informação					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de controles de segurança de TIC implementados, os quais foram priorizados para implementação no ano pelo CGSI, com base em relatórios de riscos e recomendações de auditorias.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					

Como Medir	(Quantidade de controles implementados / Total de controles priorizados para implementação) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Implementar 60% dos controles priorizados pelo CGTI anuais até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	35,00%	40,00%	50,00%	60,00%
Gestor das Metas	Serviço de Segurança da Informação					

**Indicador 14: Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Administrativos (Infraestrutura)**

Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de disponibilidade dos sistemas administrativos mais críticos (definidos pela gestão) em horário comercial.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					
Como Medir	(Soma dos percentuais de disponibilidade dos sistemas administrativos mais críticos / Quantidade de sistemas administrativos mais críticos) x 100 *Indisponibilidades não ocasionadas por problemas de Infraestrutura de TI são excluídas da fórmula.					
Linha de Base	98,00%					
Descrição da Meta	Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 98% para os sistemas administrativos mais críticos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Suporte Técnico					

**Indicador 15: Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Judiciais (Infraestrutura)**

Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de disponibilidade dos sistemas judiciais mais críticos (definidos pela gestão).					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					
Como Medir	(Soma dos percentuais de disponibilidade dos sistemas judiciais mais críticos / Quantidade de sistemas judiciais mais críticos) x 100 *Indisponibilidades não ocasionadas por problemas de Infraestrutura de TI são excluídas da fórmula.					
Linha de Base	99,00%					
Descrição da Meta	Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 96% para os sistemas judiciais mais críticos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Suporte Técnico					

**Indicador 16: Índice Mínimo de Capacidade Livre nos Sistemas de Armazenamento**

Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de capacidade livre nos sistemas de armazenamento do ambiente de produção do TJCE.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					
Como Medir	(Total de espaço disponível / Total de espaço existente) x 100					
Linha de Base	25,00%					
Descrição da Meta	Manter anualmente o percentual de capacidade livre nos sistemas de armazenamento em pelo menos 30% até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Suporte Técnico					

**Indicador 17 - EXCLUÍDO**

**Indicador 18: Índice de Equipamentos de TI Refletidos no Inventário Lógico**

Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de conformidade de equipamentos de TI nos inventários lógico (ferramenta de Gerenciamento de CMDB) e físico (somente equipamentos distribuídos para Unidades) - computadores(desktops e notebooks), servidores, switches.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					
Como Medir	$(\text{Quantidade de equipamentos no inventário lógico (ferramenta de Gerenciamento de CMDB)}) / (\text{Quantidade de equipamentos no inventário físico (somente equipamentos distribuídos para Unidades) - computadores(desktops e notebooks), servidores, switches}) \times 100$					
Linha de Base	88,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 98% o índice de equipamentos de TI refletidos no inventário lógico até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Gestor das Metas	Serviço de Operação					

**Indicador 19: Índice Mínimo de Unidades do Interior com Uso Ideal dos Links de Comunicação**

Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de unidades judiciárias do interior com uso dos links de comunicação abaixo de 35% no horário de 08h às 18h (exceto links utilizando a tecnologia de fibra ótica).					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Total das unidades judiciárias do interior com utilização média abaixo de 35\%} / \text{Total de unidades judiciárias do interior}) \times 100$					
Linha de Base	94,00%					
Descrição da Meta	Manter anualmente pelo menos 93% das unidades do interior com uso ideal dos links de comunicação até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	93,00%	93,00%	93,00%	93,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Suporte Técnico					

**Indicador 20: Índice de Interfaces de Integração**

Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de interfaces de integração homologadas.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Interfaces de integração homologadas tácita ou explicitamente} / \text{Total de interfaces planejadas}) \times 100$					
Linha de Base	Não disponível					
Descrição da Meta	Homologar 90% das interfaces de integração planejadas anualmente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	80,00%	85,00%	85,00%	90,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Sistemas Administrativos					

**Indicador 21: Índice de Rejeite de Versões em Homologação pelo Cliente**

Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual máximo de versões rejeitadas em homologação pelo cliente relativas ao desenvolvimento ou manutenção de sistemas de acordo com a especificação aprovada.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Quantidade de versões entregues para homologação pelo cliente que tiveram rejeite} / \text{Total de versões entregues para homologação pelo cliente}) \times 100$					

Linha de Base	Não disponível					
Descrição da Meta	Reduzir para 10% o índice anual de rejeite de versões entregues para homologação pelo cliente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
Gestor das Metas	Gerência de Sistemas					

**Indicador 22: Índice de Rejeite de Demandas Entregues em Homologação Interna**

Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de demandas rejeitadas por erro de desenvolvimento e manutenção entregues para homologação do analista pela área que gerencia a fábrica de software.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Quantidade das demandas entregues para homologação do analista que tiveram rejeite por erro} / \text{Total de demandas entregues em homologação}) \times 100$					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Reduzir para 10% o índice anual de rejeite de versões entregues para homologação interna até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	20,00%	15,00%	10,00%	10,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas					

**Indicador 23: Índice de Casos Novos Eletrônicos**

Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de casos novos eletrônicos.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Quantidade de casos novos eletrônicos} / \text{Quantidade de casos novos}) \times 100$					
Linha de Base	51%					
Descrição da Meta	Obter 100% de casos novos eletrônicos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	51,00%	57,00%	80,00%	100,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Sistemas Judiciais					

**Indicador 24: Índice de Padrões de Desenvolvimento de Sistemas Definidos**

Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de padrões de desenvolvimento de sistemas definidos.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Quantidade de padrões definidos} / \text{Quantidade de padrões planejados}) \times 100$					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Definir 100% dos padrões de desenvolvimento planejados anualmente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas					

**Indicador 25: Quantidade de Propostas Inovadoras Aprovadas e Implementadas**

Objetivo Estratégico	Fomentar a Inovação em TIC					
Descrição do Indicador	Mede o quantitativo de propostas inovadoras (procedimento, processo, software, serviço) aprovadas pela Setin e implementadas.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Número de propostas inovadoras aprovadas pela Setin e implementadas					
Linha de Base	2					

Descrição da Meta	Elevar para 3 o total anual de implementação de propostas inovadoras até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	2	3	3	3
Gestor das Metas	Coordenadoria de Projetos e Processos					

**Indicador 26 - EXCLUÍDO****Indicador 27: Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação de TIC**

Objetivo Estratégico	Desenvolver Competências, Integrar e Valorizar Pessoas					
Descrição do Indicador	Mede o percentual do Plano Anual de Capacitação de TIC.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Número de capacitações executadas / Total de capacitações do Plano Anual de Capacitação de TIC) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Manter anualmente pelo menos 70% de execução do Plano Anual de Capacitação.					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%
Gestor das Metas	Gerência de Governança de TI					

**Indicador 28: Índice de Satisfação do Clima TI**

Objetivo Estratégico	Desenvolver Competências, Integrar e Valorizar Pessoas					
Descrição do Indicador	Mede o resultado da pesquisa de clima organizacional interna.					
Frequência de Medição	Anual					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Percentual de avaliações positivas na pesquisa de clima organizacional interna (respostas positivas: muito satisfeito ou concordo totalmente e satisfeito ou concordo parcialmente; respostas negativas: insatisfeito ou discordo parcialmente e muito insatisfeito ou discordo totalmente)					
Linha de Base	77,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 87% o percentual de satisfação do Clima TI até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	81,00%	83,00%	85,00%	87,00%
Gestor das Metas	Gerência de Governança de TI					

**Indicador 29: Índice Mínimo de Execução do Plano de Contratações**

Objetivo Estratégico	Otimizar a Gestão de Custos e de Contratações de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de contratações realizadas conforme o plano de contratações.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de contratações realizadas / Quantidade de contratações definidas no plano) x 100					
Linha de Base	34,00%					
Descrição da Meta	Manter anualmente pelo menos 80% de execução do Plano de Contratações					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI					

**Indicador 30: Índice de Execução da Análise de Processos de Pagamento no Prazo**

Objetivo Estratégico	Otimizar a Gestão de Custos e de Contratações de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de análises de processos de pagamentos executadas no prazo.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					

Como Medir	(Quantidade de processos de pagamento analisados no prazo / Demanda de processos do período) x 100					
Linha de Base	18,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 85% o percentual anual de processos de pagamento no prazo até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	60,00%	70,00%	80,00%	85,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI					

**Indicador 31: Índice de Execução do Plano Orçamentário de TIC**

Objetivo Estratégico	Otimizar a Gestão de Custos e de Contratações de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de execução do Plano Orçamentário Anual de TIC.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Somatório do orçamento executado no ano / Somatório do orçamento planejado para o ano) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Manter o percentual mínimo de execução do Plano Orçamentário de TIC em 80% até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	-	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI					

**Indicador 32: Índice de Chamados de Sistemas com ANO Resolvidos no Tempo Acordado\***

Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de chamados de 3º Nível de Sistemas com ANO resolvidos no tempo acordado.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Chamados de sistema com ANO resolvidos no tempo acordado / Total de chamados de sistema com ANO resolvidos) x 100					
Linha de Base	-					
Descrição da Meta	Elevar para 90% o percentual de chamados resolvidos no prazo até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	Sem Medição	Sem Medição	*	*	*
Gestor das Metas	Gerência de Sistemas					

\* Indicador válido a partir de 2018 com Metas a serem posteriormente divulgadas por meio de portaria até março de 2018

**Indicador 33: Índice de Painéis de Monitoramento Desenvolvidos\***

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Qualidade e a Disponibilização de Informações de Apoio à Decisão					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de painéis de monitoramento desenvolvidos					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	6 anos					
Como Medir	(Quantidade de painéis desenvolvidos)/(Quantidades de painéis planejados) x100					
Linha de Base	0					
Descrição da Meta	Disponibilizar pelo menos 75% dos painéis planejados para serem desenvolvidos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	Sem Medição	Sem Medição	60,00%	75,00%	75,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas					

\* Indicador válido a partir de 2018.

<b>Indicador 34: Índice de Satisfação do Usuário com o Atendimento*</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de chamados de TIC avaliados positivamente pelos usuários.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	6 anos					
Como Medir	Total de chamados avaliados positivamente/Total de chamados avaliados					
Linha de Base	87%					
Descrição da Meta	Elevar para 90% o percentual de chamados avaliados positivamente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	Sem Medição	Sem Medição	88%	89%	90%
Gestor das Metas	Serviço da Central de Atendimento de TI					

\* Indicador válido a partir de 2018.

<b>Indicador 35: Índice Mínimo de Computadores com</b>						
Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de computadores (desktops e notebooks) ativos adequados as atividades de cada área.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					
Como Medir	(Número de computadores adequados / Número de computadores da ferramenta de gerenciamento de ativos - ITAM ) x 100					
Linha de Base	43%					
Descrição da Meta	Elevar para 52% a quantidade de computadores com configuração adequada ao trabalho até 2020.					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	Sem Medição	Sem Medição	46%	49%	52%
Gestor das Metas	Serviço de Operação					

\* Indicador válido a partir de 2018.

<b>Indicador 36: Índice de Versões Homologadas no Prazo*</b>						
Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de versões homologadas no prazo.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de versões homologadas no prazo / Quantidade de versões entregues) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Homologar no prazo 70% das versões até 2020.					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	Sem Medição	Sem Medição	50,00%	60,00%	70,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas					

\* Indicador válido a partir de 2018.

### ANEXO III

Resolução do Órgão Especial nº 29, de 14 de dezembro de 2017

LISTA DE PROGRAMAS ESTRATÉGICOS (PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 2015-2020)

Nº	Programa	Benefícios organizacionais
1	Excelência no Atendimento de TIC	Aprimoramento da gestão e dos processos de atendimento.
		Promoção da capacitação de usuários de TIC.
		Aperfeiçoamento das ferramentas de atendimento.
		Aperfeiçoamento do atendimento de sistemas.

2	Aprimoramento da Comunicação e da Imagem da TI	Estruturação da sistemática de comunicação da TI.
		Melhoria da satisfação de usuário de TIC.
		Aproximação da TI com as outras áreas.
3	Aprimoramento da Qualidade e da Disponibilização de Informações de Apoio à Decisão	Otimização na extração de estatísticas.
		Garantia da continuidade de painéis de monitoramento.
		Levantamento e priorização de informações a serem disponibilizadas nos painéis de monitoramento.
		Padronização de procedimentos para disponibilização de informações de apoio à decisão.
		Melhoria da qualidade dos dados armazenados.
4	Desenvolvimento da Governança de TIC	Estabelecimento de sistemática para gestão do conhecimento.
		Aprimoramento da maturidade da governança de TIC.
		Aprimoramento do procedimento de contratação de bens e serviços de TIC.
		Garantia de investimentos em TI.
		Estabelecimento de sistemática para gestão de compliance.
		Aprimoramento do modelo de gestão de TIC.
5	Otimização Organizacional e Aprimoramento da Gestão de Projetos	Identificação e padronização de processos da TI.
		Automatização e otimização de processos.
		Aprimoramento da metodologia de gerenciamento de projetos/programas de TIC.
6	Desenvolvimento da Segurança da Informação	Aprimoramento dos processos de segurança da informação.
		Aprimoramento da gestão da segurança da informação.
		Disseminação da cultura de Segurança da Informação.
		Garantia de desenvolvimento de softwares seguros.
		Estruturação de equipe voltada à Segurança da Informação.
7	Garantia da Infraestrutura de TIC	Garantia e aperfeiçoamento da comunicação, do armazenamento e do processamento de dados.
		Garantia e ampliação de soluções de segurança de TIC.
		Aprimoramento da gestão dos recursos de infraestrutura.
		Adequação da infraestrutura de TIC para implantação do processo eletrônico.
8	Excelência no Desenvolvimento de Soluções de TIC	Melhoria na disponibilização de informações operacionais.
		Aprimoramento da gestão de desenvolvimento de sistemas.
		Ampliação da integração de sistemas.
		Estruturação de equipes e áreas essenciais para desenvolvimento de software.
		Estabelecimento de padrões relacionados ao desenvolvimento.
		Estabelecimento de suporte à implantação do processo eletrônico.
9	Fomento à Inovação	Estabelecimento de sistemática para gestão da inovação.
		Aproveitamento de soluções de TIC existentes.
		Disseminação de soluções de TIC inovadoras.
10	Aprimoramento da Gestão de Pessoas	Aprimoramento do clima de TI.
		Retenção da equipe de TIC.
		Aprimoramento da gestão participativa.
		Adequação da força de trabalho e da estrutura organizacional e física.
		Desenvolvimento das competências da equipe da TI.
11	Aprimoramento da Gestão Financeira e Orçamentária	Identificação de custos operacionais de TIC.
		Estabelecimento da sistemática de gestão de custos.
		Aprimoramento da gestão de contratos de TIC.