



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

---

2016/2020

***PRESIDENTE***

Desembargador Carlos Eduardo Zietlow Duro

***1º VICE-PRESIDENTE***

Desembargadora Maria Isabel de Azevedo Souza

***2º VICE-PRESIDENTE***

Desembargador Almir Porto da Rocha Filho

***3º VICE-PRESIDENTE***

Desembargador Túlio de Oliveira Martins

***CORREGEDORA-GERAL DA JUSTIÇA***

Desembargadora Denise Oliveira Cezar

***CONSELHO DE INFORMÁTICA JUDICIÁRIA***

Des. Honório Gonçalves da Silva Neto

Des. Eduardo Kraemer

Dr. André Luis de Aguiar Tesheiner

Dr. Leandro Figueira Martins

Dr. Leandro Raul Klippel

***DIREÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – COMITÊ DE GESTÃO DE TIC***

Luis Felipe Schneider

Vanessa Barbisan Pires

Ana Maria Franco Vitiello

Fernanda Silva Rocabado

Márcia Zenker Lewandowski

Claudia Ramos da Mota

Débora Pritsch

Carolina Möbus

Vera Lucia Tabajara da Silveira

Clairton Buligon

Mauro Antônio Bevilacqua

Marcelo da Silva Strzykalski

Antonio Braz da Silva Neto

Mauricio de Oliveira Maciel

## **Apresentação**

Este documento apresenta o resultado consolidado do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (PETIC-TJRS), vigente no período de 2016/2020.

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
<b>v1</b>	25/04/2016	Versão inicial do documento para deliberação do CONINF	Luis Felipe Schneider
<b>v1.1</b>	20/05/2016	Ajuste nas fórmulas e fontes de dados dos Indicadores	Fernanda Silva Rocabado

## Definições e Conceitos

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) é um instrumento direcionador das políticas e procedimentos de TIC, explicitando a contribuição do Departamento de TIC (DTIC) para o alcance das metas estratégicas da Instituição, assegurando que os objetivos e metas de ambos estejam fortemente vinculadas.

O presente documento apresenta o PETIC do TJRS vigente para o período de 2016 a 2020. O PETIC-TJRS 2016/2020 deverá ser revisado ao final de cada ano, com o objetivo de acompanhar os resultados dos indicadores e a execução das iniciativas. Além destas, poderão ser realizadas revisões pontuais, conforme necessidade de atualização de indicadores (fórmulas de cálculo, metas ou complementação das informações) ou inclusão de iniciativas identificadas posteriormente.

### Conceitos

- Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo firmado entre a área de TIC e seu cliente interno, que descreve o serviço fornecido, as metas de nível de serviço (qualidade, disponibilidade, prazos de atendimento), além de papéis e responsabilidades dos envolvidos;
- Acordo de Nível Operacional (ANO): acordo firmado entre equipes da área de TIC, que descreve o serviço fornecido, as metas de nível de serviço (qualidade, disponibilidade, prazos de atendimento), além de papéis e responsabilidades dos envolvidos;
- *Compliance*: processos de conformidade com marcos de regulação (leis, acordos, tratados governamentais, normas institucionais);
- Continuidade: habilidade de um serviço de TIC recuperar o funcionamento mínimo adequado na ocorrência de eventos de desastre.
- Disponibilidade: habilidade de um serviço de TIC de desempenhar sua função acordada quando requerido;
- Gerenciamento de Capacidade: processo de gestão que objetiva assegurar que a capacidade da infraestrutura de TIC esteja alinhada com as necessidades atuais e futuras da instituição, mantendo os níveis de entrega adequados;
- Gerenciamento de Configuração: processo de gestão que garante o modelo lógico da infraestrutura de TIC, identificando todos os itens de configuração disponíveis e seus relacionamentos;
- Gerenciamento de Mudanças: processo de gestão visando o gerenciamento de mudanças (implementações e alterações na infraestrutura de TIC) que possam causar impacto na entrega de serviços de TIC;
- Gerenciamento de Nível de Serviço: processo de gestão com objetivo de assegurar a qualidade dos serviços de TIC, garantindo o cumprimento de ANS e mantendo e melhorando o alinhamento entre o departamento e a instituição;
- Gerenciamento de Recuperação de Desastres: processo de gestão com objetivo de restaurar os serviços essenciais após a ocorrência de desastres, que causam alto impacto no negócio;



- Indicador: dados numéricos ou índices que medem a evolução no alcance dos objetivos estratégicos;
- Mapa Estratégico: instrumento gráfico de comunicação da estratégia e sintetização das relações entre os objetivos das diferentes perspectivas;
- Meta: resultado a ser atingido no futuro, composto de propósito, valor e prazo;
- Objetivo Estratégico: resultado que a instituição pretende alcançar dentro do prazo do Planejamento Estratégico, desdobrados a partir da visão da organização e desdobrados em metas;
- Plano Diretor de TIC (PDTIC): planejamento em nível tático desdobrado do PETIC, envolvendo o planejamento de investimentos necessários, orçamento, quantitativo e capacitação de pessoas e identificação e tratamento de riscos relacionados à TIC;
- Plano de Continuidade de Negócios (PCN): plano que define as etapas necessárias para recuperação dos processos após uma interrupção causada por eventos não planejados;
- Plano de Contratações: plano anual que apresenta o conjunto de contratações de soluções de TIC a serem executadas no período, com base no PDTIC;
- Portfolio de Projetos: conjunto de projetos ou programas, agrupados para facilitar o gerenciamento eficaz dos esforços, sem necessariamente ter interdependência ou relação direta;
- Projeto: esforços temporários a serem feitos com responsabilidades de execução, resultados esperados com quantificação de benefícios e prazos de execução;
- Serviço de TIC: conjunto de funções desempenhadas e entregas dos recursos de TIC, sejam eles servidores ou sistemas, para os usuários, buscando atender às necessidades da instituição.

## Metodologia

O PETIC-TJRS 2016/2020 foi produto de um processo de construção coletiva dos servidores integrantes do Comitê de Gestão de TIC, a partir do alinhamento com o Planejamento Estratégico Institucional do TJRS e com as diretrizes da Resolução do CNJ nº 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

A construção do PETIC ocorreu em três etapas: definição da declaração estratégica, sintetizada na missão, visão e valores; análise de cenário, utilizando a técnica SWOT<sup>1</sup>; e desdobramento de objetivos estratégicos e indicadores, através da construção do *Balanced Scorecard (BSC)*.

A declaração estratégica representa os desejos e anseios da gestão do Departamento de TIC no sentido de aprimorar os serviços prestados para a instituição e para a sociedade, e é norteadora de todas as decisões e ações da DTIC. A partir da definição da visão de futuro do departamento foi realizada a análise SWOT, técnica de análise de cenário que propõe a identificação de pontos fortes e fracos da organização e oportunidades e ameaças externas que podem afetar seu desenvolvimento. Desta forma, foi possível identificar os principais pontos a serem trabalhados pelo departamento nos próximos anos.

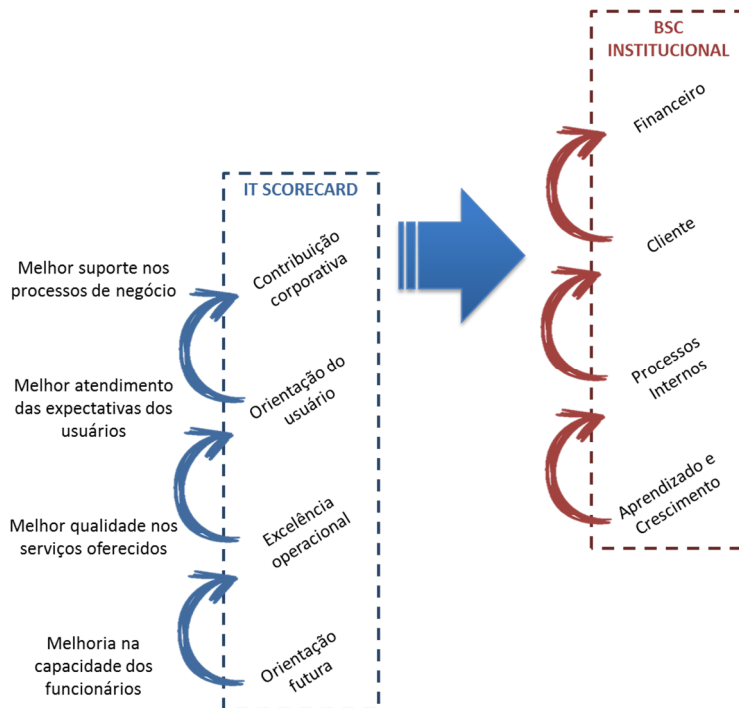
A metodologia do *Balanced Scorecard*<sup>2</sup> compreende a tradução da visão e da estratégia da organização em objetivos integrados e desdobrados em indicadores de desempenho, sob quatro perspectivas: Financeira, Cliente, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento. Apesar de amplamente utilizado no mercado, este padrão genérico não reflete de forma adequada o desdobramento da estratégia de TIC enquanto área de apoio que contribui para os resultados de uma instituição. Desta forma, utilizou-se o *IT Scorecard*<sup>3</sup>, uma tradução da metodologia tradicional do BSC para a realidade de governança de TIC, através da qual os objetivos desdobram-se sob quatro perspectivas diferentes: Contribuição Corporativa, Orientação do Usuário, Excelência Operacional e Orientação Futura. No modelo proposto, o alinhamento da estratégia de TIC com a estratégia institucional evidencia-se na perspectiva de Contribuição Corporativa, conforme demonstrado na Figura 1.

---

<sup>1</sup> SWOT é um acrônimo para *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

<sup>2</sup> *Balanced Scorecard (BSC)* é uma metodologia de medição e gestão de desempenho desenvolvida por Kaplan e Norton (1992), e pode ser traduzido como Indicadores Balanceados de Desempenho. Visa à integração, desdobramento e balanceamento de todos os principais indicadores de desempenho da organização.

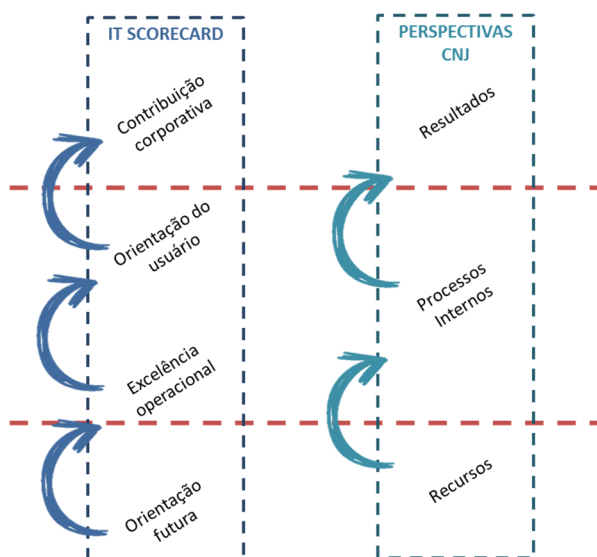
<sup>3</sup> *IT Scorecard* é a adaptação do BSC para a realidade da governança de TIC, desenvolvida por Van Grembergen e Van Bruggen (1997).



**Figura 1: Relacionamento entre IT Scorecard e BSC**

Os focos de trabalho identificados durante o processo de análise de cenário foram sintetizados em onze objetivos estratégicos, que representam o detalhamento da estratégia a ser seguida pela DTIC nos próximos cinco anos, tornando possível a concretização da visão e o cumprimento da missão. Estes objetivos resumem o caminho a ser percorrido, não constituindo ações em si, mas direcionamentos para onde as ações devem apontar neste período.

Posteriormente a elaboração dos objetivos estratégicos, o desdobramento do PETIC foi ajustado às perspectivas elencadas na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), de acordo com a Figura 2.



**Figura 2: Relação entre as perspectivas do IT Scorecard e Perspectivas ENTIC-JUD**

## Declaração Estratégica

A declaração estratégica observou o alinhamento com os princípios correspondentes do Planejamento Estratégico do TJRS e da Estratégia Nacional de TIC do CNJ.

A missão é baseada na missão institucional do TJRS e buscou destacar seu papel no suporte ao alcance da missão da instituição.

A visão constitui o anúncio das aspirações das instituições, e expressa o que a DTIC deseja objetivamente até o ano de 2020.

Os valores representam os princípios e convicções que servem de guia para os comportamentos, atitudes e decisões tomadas na DTIC. Estes permeiam todos os objetivos estratégicos da DTIC.

### Missão

*Prover soluções que potencializem a eficiência do Poder Judiciário do RS na prestação de serviços para a sociedade.*

---

### Visão

*Ser reconhecida pela eficiência e qualidade na entrega de soluções tecnológicas para o Poder Judiciário do RS e sociedade, adotando processos de gestão estruturados.*

---

### Valores

- **COMPROMETIMENTO:** assumir responsabilidades com dedicação, empenho e envolvimento nas soluções, metas e objetivos.
- **QUALIDADE:** buscar a excelência na execução dos processos internos e nos serviços prestados, de forma a atender a expectativa dos usuários.
- **CELERIDADE:** prezar pela agilidade e eficiência nos serviços prestados.
- **TRANSPARÊNCIA:** dar visibilidade às ações, projetos e tomadas de decisão, tornando-os claros, públicos e acessíveis.
- **ORIENTAÇÃO PARA RESULTADO:** desempenhar atividades, tomadas de decisão e ações que tenham como foco a geração de valor.
- **INTEGRAÇÃO:** buscar sinergia entre colaboradores, estabelecer comunicação com demais áreas e entes, estimulando a visão sistêmica na geração de valor.
- **RECONHECIMENTO:** valorizar contribuições individuais e coletivas que conduzam ao alcance dos objetivos.
- **ÉTICA:** respeitar os princípios de honestidade, lealdade e dignidade em todos os tratamentos de informações, ações e relações interpessoais.



## Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico do PETIC–TJRS para o quinquênio 2016/2020 tem como objetivo apresentar de forma sintetizada o Planejamento Estratégico de TIC. No mapa estão apresentadas as quatro perspectivas adaptadas do IT Scorecard (Orientação Futura, Excelência Operacional, Orientação do Usuário e Contribuição Corporativa), norteadas pela Missão e Visão e fundamentadas nos valores da DTIC. Em cada perspectiva estão apresentados os objetivos estratégicos a serem perseguidos pela DTIC nos próximos cinco anos. Estes objetivos estratégicos encontram-se detalhados na sessão seguinte.

### MAPA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TJRS

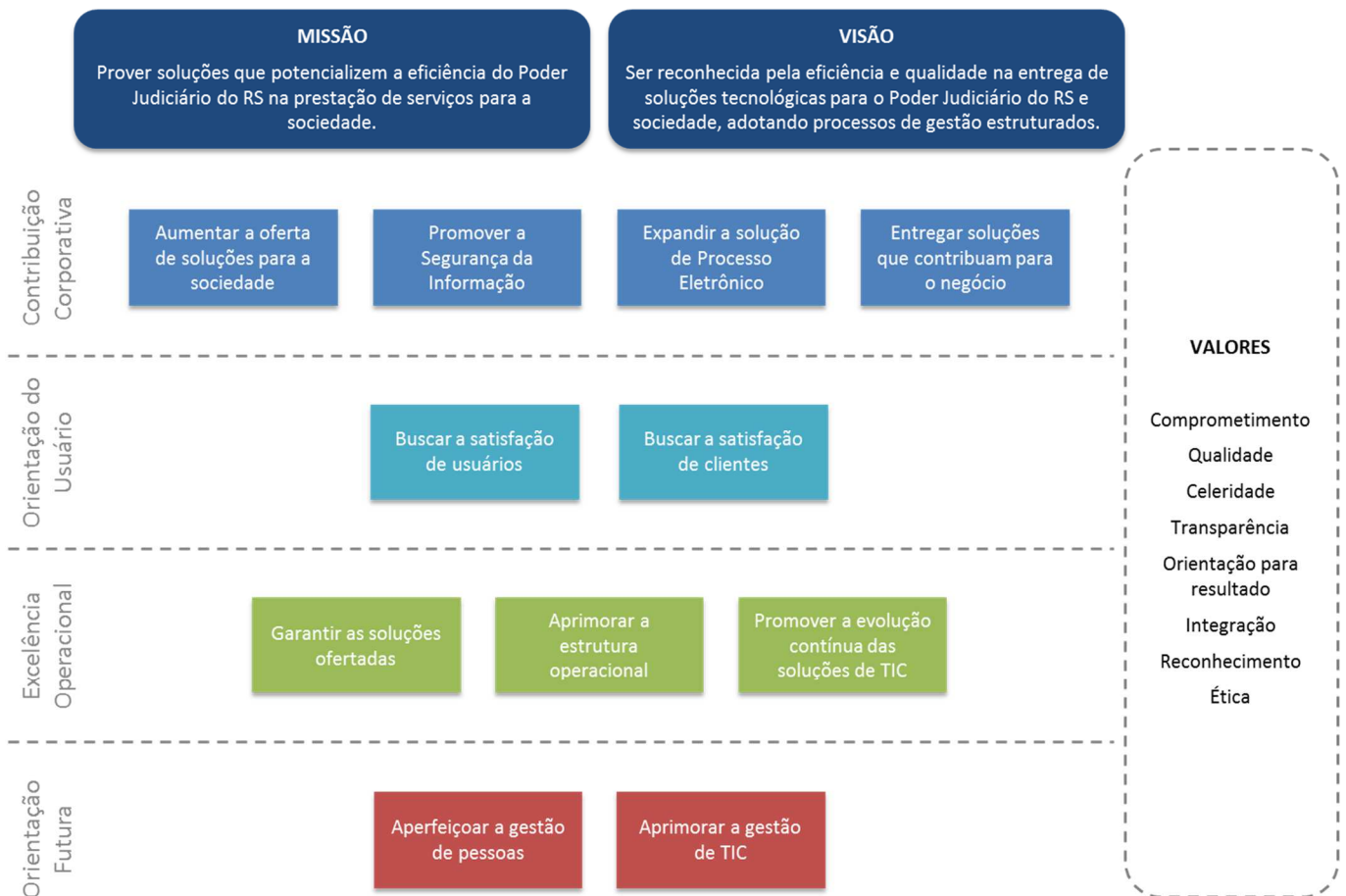


Figura 3: Mapa estratégico da DTIC-TJRS 2016/2020

## Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos representam os marcos estratégicos para o alcance da visão e missão da DTIC. Eles foram definidos a partir da análise de cenário e do desdobramento das estratégias do TJRS e do CNJ, nas perspectivas de Contribuição Corporativa, Orientação dos Usuários, Excelência Operacional e Orientação Futura. Os indicadores que compõem os objetivos estratégicos encontram-se detalhados na Tabela de Indicadores apresentada ao final do documento. Indicadores novos na DTIC que não possuem medições anteriores ou referências de melhores práticas foram incluídos no PETIC com metas *a definir* em revisão anual do documento.

### Contribuição Corporativa

A perspectiva de Contribuição Corporativa refere-se aos objetivos que suportam a missão e os objetivos da DTIC, estando diretamente relacionados aos processos de negócio.

#### Objetivo Estratégico 1

<b>OE1</b>		<b>AUMENTAR A OFERTA DE SOLUÇÕES PARA A SOCIEDADE</b>		Fomentar a oferta de soluções para a sociedade		
<b>Indicador</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Meta 2016</b>	<b>Meta 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Meta 2019</b>	<b>Meta 2020</b>
Crescimento nos acessos	Anual	10%	10%	10%	10%	10%
Oferta de soluções para a sociedade	Anual	1	1	1	1	1
<b>Iniciativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver Nova Internet;</li> <li>• Fomentar o desenvolvimento de aplicações mobile;</li> <li>• Implantar soluções de acessibilidade;</li> <li>• Disponibilizar rede wireless para uso externo.</li> </ul>					

#### Objetivo Estratégico 2

<b>OE2</b>		<b>PROMOVER A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>		Promover o aprimoramento dos processos de Segurança da Informação, de acordo com as melhores práticas		
<b>Indicador</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Meta 2016</b>	<b>Meta 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Meta 2019</b>	<b>Meta 2020</b>
Nível de Gestão de Continuidade de Negócios	Bianual	-	3	-	3	-
Nível de Compliance	Bianual	-	4	-	4	-



Nível de Gestão de Acessos e Identidades	Bianual	-	3	-	3	-
Nível de Segurança da Informação	Bianual	-	3	-	3	-
Nível de Privacidade	Bianual	-	2	-	3	-
Nível de Gestão de Riscos	Bianual	-	2	-	3	-
<b>Iniciativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar Escritório de Segurança da Informação;</li> <li>• Definir políticas de segurança;</li> <li>• Estabelecer processos de gestão de segurança;</li> <li>• Desenhar Plano de Continuidade de Negócio;</li> <li>• Definir processo de Recuperação de Desastres (DRM).</li> </ul>					

*Objetivo Estratégico 3*

<b>OE3</b>	<b>EXPANDIR SOLUÇÃO DE PROCESSO ELETRÔNICO</b>		Promover esforços para expandir a solução do processo judicial e administrativo eletrônico, fomentando sua implantação			
	<b>Indicador</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Meta 2016</b>	<b>Meta 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Meta 2019</b>
Índice de ingresso de processos eletrônicos 1G	Anual	12%	30%	45%	60%	75%
Índice de ingresso de processos eletrônicos 2G	Anual	20%	30%	50%	70%	85%
Índice de geração de processos administrativos eletrônicos	Anual	0%	15%	30%	45%	70%
Índice de grupos de matérias atendidas pelo Processo Judicial Eletrônico	Anual	38%	50%	75%	88%	100%
Crescimento de advogados que peticionam eletronicamente	Anual	45%	65%	75%	80%	90%
<b>Iniciativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar o Processo Administrativo Eletrônico;</li> <li>• Expandir o Processo Judicial Eletrônico para as Varas da Fazenda Pública, Cível Ordinário, Recursos e Incidentes no 2º Grau e demais classes de Originárias e Agravos;</li> <li>• Expandir a interoperabilidade com outros órgãos atuantes no processo.</li> </ul>					

Objetivo Estratégico 4

Indicador	Periodicidade	Meta	Meta	Meta	Meta	Meta
		2016	2017	2018	2019	2020
Oferta de soluções para o negócio	Anual	5	5	5	5	5
<b>Iniciativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar solução de videoconferência;</li> <li>• Implantar solução para atender CEJUSCs;</li> <li>• Fomentar o desenvolvimento de aplicações mobile;</li> <li>• Desenvolver aplicações de BI para apoio da Administração do TJRS;</li> <li>• Substituir sistemas da PROCERGS;</li> <li>• Expandir o uso das soluções de gestão.</li> </ul>					

*Orientação dos Usuários*

A perspectiva de Orientação dos Usuários refere-se aos objetivos que buscam o atendimento das expectativas dos usuários e clientes nas suas interações com a área de TIC.

Objetivo Estratégico 5

Indicador	Periodicidade	Meta	Meta	Meta	Meta	Meta
		2016	2017	2018	2019	2020
Cumprimento de ANS de atendimento a usuários	Anual	80%	83%	87%	90%	92%
Nota média dos serviços de TIC	Anual	6,5	6,8	7	7,3	7,7
Satisfação de usuários com as soluções oferecidas	Anual	62%	65%	68%	71%	74%
<b>Iniciativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar auditoria nos processos;</li> <li>• Revisar ANS com clientes;</li> <li>• Reestruturar o atendimento;</li> <li>• Implantar processo de Gerenciamento de Nível de Serviço;</li> <li>• Criar Comitê Gestor do Cliente para as principais áreas demandantes.</li> </ul>					

Objetivo Estratégico 6

Indicador	Periodicidade	Meta				
		2016	2017	2018	2019	2020
Índice de atendimento de prazo dos projetos	Anual	44%	47%	54%	63%	68%
Índice de atendimento de escopo dos projetos	Anual	53%	58%	63%	68%	73%
<b>Iniciativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar indicadores de entrega nos projetos;</li> <li>• Formalizar processo de gestão de demandas;</li> <li>• Criar mecanismos de medição de qualidade de entrega de demandas;</li> <li>• Criar de mecanismo de medição de satisfação do cliente com projetos (atendimento de escopo e atingimento de benefícios);</li> <li>• Criar Comitê Gestor do Cliente para as principais áreas demandantes;</li> <li>• Criar processo de comunicação em projetos;</li> <li>• Formalizar processo de gerenciamento de portfolio.</li> </ul>					

*Excelência Operacional*

A perspectiva de Excelência Operacional refere-se aos objetivos de melhoria e garantia da qualidade dos serviços oferecidos pela TIC.

Objetivo Estratégico 7

Indicador	Periodicidade	Meta				
		2016	2017	2018	2019	2020
Índice de disponibilidade dos serviços definidos como estratégicos	Anual	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir
Tempo médio entre incidentes <u>de indisponibilidade</u> dos serviços definidos como estratégicos	Anual	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir
Índice de serviços performáticos definidos como estratégicos	Anual	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir



**Iniciativas**

- Realizar estudo de integração das soluções existentes (ferramentas de monitoria);
- Formalizar do processo de homologação;
- Implantar redundância de serviços das salas-cofre;
- Revisar ANO com equipes;
- Implantar processo de gerenciamento de configuração;
- Implantar processo de gerenciamento da capacidade;
- Estabelecer indicadores para o processo de gerenciamento de mudanças.

*Objetivo Estratégico 8*

**OE8**

**APRIMORAR A ESTRUTURA OPERACIONAL**

Garantir estrutura de TIC apropriada para o melhor desempenho dos serviços de TIC ofertados

Indicador	Periodicidade	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018	Meta 2019	Meta 2020
Índice de equipamentos não obsoletos (usuário final)	Anual	78%	78%	80%	80%	82%
Índice de equipamentos não obsoletos (infraestrutura)	Anual	88%	90%	90%	91%	91%

**Iniciativas**

- Revisar padrões de infraestrutura de acordo com Res. 211/2015;
- Implantar monitoria dos ativos do parque;
- Elaborar estratégia de rollout.

*Objetivo Estratégico 9*

**OE9**

**PROMOVER A EVOLUÇÃO CONTÍNUA DAS SOLUÇÕES DE TIC**

Assegurar a melhoria contínua nas soluções ofertadas para o Poder Judiciário

Indicador	Periodicidade	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018	Meta 2019	Meta 2020
Índice de aderência a metodologia	Anual	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir
Índice de aderência aos padrões de arquitetura	Anual	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir

**Iniciativas**

- Revisar padrões de arquitetura;
- Revisar e auditar metodologia de desenvolvimento de software;
- Alinhar metodologia de gerenciamento de software com a metodologia de gerenciamento de projetos;
- Implantar ferramenta de metodologia ágil.

### Orientação Futura

A perspectiva de ~~Excelência Operacional~~ Orientação Futura refere-se aos objetivos que promovem o crescimento da organização e melhoria na capacidade dos colaboradores e nos processos de gestão.

#### Objetivo Estratégico 10

Indicador	Periodicidade	Meta				
		2016	2017	2018	2019	2020
<b>OE10</b>						
<b>APERFEIÇOAR A GESTÃO DE PESSOAS</b>			Fomentar um ambiente de trabalho que estimule o crescimento profissional e pessoal, através de capacitação e valorização da carreira			
Índice de capacitação de pessoal	Anual	50%	50%	50%	50%	50%
Índice de rotatividade de pessoal	Anual	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir
Índice de não nomeação	Anual	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir
<b>Iniciativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar política de gestão de pessoas;</li> <li>• Elaborar Plano de Capacitação;</li> <li>• Aumentar quadro de pessoal.</li> </ul>					

#### Objetivo Estratégico 11

Indicador	Periodicidade	Meta				
		2016	2017	2018	2019	2020
<b>OE11</b>						
<b>APRIMORAR A GESTÃO DE TIC</b>			Assegurar o aprimoramento da DTIC através do aperfeiçoamento nos processos de gestão e governança e investimento em projetos estratégicos			
Índice de Execução das ações do PETIC	Anual	15%	25%	50%	75%	100%
Índice de Execução das ações do PDTI	Anual	50%	100%	50%	100%	50%
Índice de Execução do Plano de Contratações	Anual	50%	60%	70%	80%	90%
Índice de Execução do Orçamento	Anual	85%	90%	90%	95%	95%
Índice de Precisão do Planejamento do Portfólio	Anual	A definir	A definir	A definir	A definir	A definir



---

Índice de maturidade em Gestão de Projetos	Bianual	2,48	-	2,86	-	3,02
---	---------	------	---	------	---	------

---

**Iniciativas**

- Elaborar projetos para cumprimento das resoluções do CNJ;
  - Estruturar processos de gestão;
  - Elaborar políticas de comunicação;
  - Automatizar processos de gestão de contratos e processos de aquisição;
  - Implantar ferramenta de acompanhamento do Planejamento Estratégico.
-



## Tabela de indicadores

Objetivo Estratégico	Indicador	Nome do Indicador	Fórmula	Fonte de Dados	Periodicidade	Realizado 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018	Meta 2019	Meta 2020
OE1	IE1	Crescimento nos acessos (por serviço)	$(\text{Total de acessos (Ano)} / \text{Total de acessos (Ano Anterior)}) * 100$	A definir	Anual	-	10%	10%	10%	10%	10%
OE1	IE2	Oferta de soluções para a sociedade	Número absoluto de soluções novas ofertadas	Clarity	Anual	-	1	1	1	1	1
OE2	IE3	Nível de Gestão de Continuidade de Negócios	Resultado Apontamento Gartner	Apontamento Gartner	Bianual	2	-	3	-	3	-
OE2	IE4	Nível de Compliance	Resultado Apontamento Gartner	Apontamento Gartner	Bianual	4	-	4	-	4	-
OE2	IE5	Nível de Gestão de Acessos e Identidades	Resultado Apontamento Gartner	Apontamento Gartner	Bianual	2	-	3	-	3	-
OE2	IE6	Nível de Segurança da Informação	Resultado Apontamento Gartner	Apontamento Gartner	Bianual	3	-	3	-	3	-
OE2	IE7	Nível de Privacidade	Resultado Apontamento Gartner	Apontamento Gartner	Bianual	2	-	2	-	3	-
OE2	IE8	Nível de Gestão de Riscos	Resultado Apontamento Gartner	Apontamento Gartner	Bianual	2	-	2	-	3	-
OE3	IE9	Índice de ingresso de processos eletrônicos 1G	$(\text{Total de ingresso de processos eletrônicos 1G} / \text{Total de ingresso de processos 1G}) * 100$	BI Processo Eletrônico	Anual	8%	12%	30%	45%	60%	75%
OE3	IE10	Índice de ingresso de processos eletrônicos 2G	$(\text{Total de ingresso de processos eletrônicos 2G} / \text{Total de ingresso de processos 2G}) * 100$	Relatório Anual TJRS	Anual	5%	20%	30%	50%	70%	85%



<b>OE3</b>	IE11	Índice de geração de processos administrativos eletrônicos	(Total de processos administrativos eletrônicos gerados / Total de processos administrativos gerados) * 100	A definir	Anual	0%	0%	15%	30%	45%	70%
<b>OE3</b>	IE12	Índice de grupos de matérias atendidas pelo Processo Judicial Eletrônico	Total de grupos de matérias atendidas pelo Processo Eletrônico Judicial / Total de matérias	BI Processo Eletrônico	Anual	13%	38%	50%	75%	88%	100%
<b>OE3</b>	IE13	Crescimento de advogados que peticionam eletronicamente	(Total de advogados petionando eletronicamente / Total de advogados da OAB) * 100	BI Processo Eletrônico e Dados OAB	Anual	34%	45%	65%	75%	80%	90%
<b>OE4</b>	IE14	Oferta de soluções para o negócio	Número absoluto de soluções novas ofertadas	Clarity	Anual	-	5	5	5	5	5
<b>OE5</b>	IE15	Cumprimento de ANS de atendimento a usuários	(Atendimentos (incidentes e requisições) dentro do ANS / Total de Atendimentos (incidentes e requisições)) * 100	SDM	Anual	84%	80%	83%	87%	90%	92%
<b>OE5</b>	IE16	Nota média dos serviços de TIC	(Soma das notas / Total de respondentes)	Pesquisa de Satisfação (Questão 9)	Anual	6,17	650%	680%	700%	730%	770%
<b>OE5</b>	IE17	Satisfação de usuários com as soluções oferecidas	Média (Respostas Muito Bom ou Bom / Total de respostas - Respostas Não Sabe) * 100	Pesquisa de Satisfação (Questão 6.1)	Anual	59%	62%	65%	68%	71%	74%
<b>OE6</b>	IE18	Índice de atendimento de prazo dos projetos	(Projetos que atenderam aos indicadores de Prazo / Total de projetos) * 100	Clarity	Anual	40%	44%	47%	54%	63%	68%
<b>OE6</b>	IE19	Índice de atendimento de escopo dos projetos	(Projetos que atenderam ao escopo inicial / Total de projetos) * 100	Clarity	Anual	-	53%	58%	63%	68%	73%
<b>OE7</b>	IE20	Índice de disponibilidade dos serviços definidos como estratégicos	(Total de horas úteis disponível / Total de horas úteis) * 100	A definir <del>definir</del> Spectrum	Anual	-	-	A definir	A definir	A definir	A definir



<b>OE7</b>	IE21	Tempo médio entre incidentes de <u>disponibilidade</u> dos serviços definidos como estratégicos	<u>Média (Tempo entre incidentes de indisponibilidade) por serviço</u> (Total de horas úteis disponível / Incidentes de interrupção de serviço)	A definir <u>SDM</u>	Anual	-	-	A definir	A definir	A definir	A definir
<b>OE7</b>	IE22	Índice de serviços performáticos definidos como estratégicos	(Total de serviços performáticos / Total de serviços definidos como estratégicos) * 100	A definir <u>APM</u>	Anual	-	-	A definir	A definir	A definir	A definir
<b>OE8</b>	IE23	Índice de equipamentos não obsoletos (usuário final)	(Total de equipamentos (usuário final) não obsoletos / Total de equipamentos (usuário final)) * 100	Thema	Anual	76%	78%	78%	80%	80%	82%
<b>OE8</b>	IE24	Índice de equipamentos não obsoletos (infraestrutura)	(Total de equipamentos (infraestrutura) não obsoletos / Total de equipamentos (infraestrutura)) * 100	Thema	Anual	88%	88%	90%	90%	91%	91%
<b>OE9</b>	IE25	Índice de aderência a metodologia	(Total de soluções aderentes a metodologia / Total de soluções) * 100	A definir	Anual	-	-	A definir	A definir	A definir	A definir
<b>OE9</b>	IE26	Índice de aderência aos padrões de arquitetura	(Total de soluções aderentes aos padrões de arquitetura / Total de soluções) * 100	A definir	Anual	-	-	A definir	A definir	A definir	A definir
<b>OE10</b>	IE27	Índice de capacitação de pessoal	(Total de servidores com limite mínimo de capacitação / Total de servidores de TIC) * 100	A definir	Anual	-	50%	50%	50%	50%	50%
<b>OE10</b>	IE28	Índice de rotatividade de pessoal	(Total de servidores que se desligaram ou se afastaram / Total de servidores de TIC) * 100	A definir	Anual	-	-	A definir	A definir	A definir	A definir
<b>OE10</b>	IE29	Índice de não nomeação	(Total de nomeados que não tomaram posse / Total	A definir	Anual	-	-	A definir	A definir	A definir	A definir



de nomeados) * 100											
<b>OE11</b>	IE30	Índice de Execução das ações do PETIC	(Ações concluídas / Total de ações) * 100	Clarity	Anual	-	15%	25%	50%	75%	100%
<b>OE11</b>	IE31	Índice de Execução das ações do PDTI	(Ações concluídas / Total de ações) * 100	Clarity	Anual	-	50%	100%	50%	100%	50%
<b>OE11</b>	IE32	Índice de Execução do Plano de Contratações	(Itens planejados e executados / Itens planejados) * 100	Clarity	Anual	41%	50%	60%	70%	80%	90%
<b>OE11</b>	IE33	Índice de Execução do Orçamento	(Orçamento executado / Orçamento planejado) * 100	Planilha Orçamento	Anual	80%	85%	90%	90%	95%	95%
<b>OE11</b>	IE34	Índice de Precisão do Planejamento do Portfólio	$(1 - ((\text{Inclusões} * 2 + \text{Cancelamentos} * 2 + \text{Alterações}) / 5) / \text{Total de projetos e ações do portfólio}) * 100$	Clarity	Anual	-	-	A definir	A definir	A definir	A definir
<b>OE11</b>	IE35	Índice de maturidade em Gestão de Projetos	Resultado da Pesquisa de Maturidade (MPCM)	Pesquisa de Maturidade	Bianual	-	2,48	-	2,86	-	3,02



PODER JUDICIÁRIO  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL