

RESOLUÇÃO DO ÓRGÃO ESPECIAL Nº 18/2016

Institui 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 unânime de seus componentes, em sessão realizada em 30 de junho de 2016,

CONSIDERANDO a importância da ferramenta Planejamento Estratégico como técnica de gestão, que pressupõe amplo conhecimento acerca da estrutura organizacional da instituição e das mudanças sobrevindas pelo influxo de fatores políticos, socioeconômicos e tecnológicos, visando garantir aos usuários serviços de permanente qualidade;

CONSIDERANDO a necessidade de revisar o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, compatibilizando-o com as atuais demandas e alinhando-o às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO o propósito de contínuo aperfeiçoamento do referencial estratégico a nortear as ações de curto, médio e longo prazos, conferindo estabilidade aos objetivos institucionais, além de otimizar a atuação responsiva da Secretaria de Tecnologia da Informação, de modo a assegurar resultados efetivos para o Judiciário;

CONSIDERANDO o teor da Resolução n. 198, de 1º de julho de 2014, do Conselho Nacional de Justiça, dispondo sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário para o período 2015-2020 e, ainda, os termos da Resolução n. 05, de 24 de abril de 2015, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, que institui o Plano Estratégico do Poder Judiciário Estadual para o sexênio referido;

CONSIDERANDO a determinação do Conselho Nacional de Justiça, constante da Resolução n. 211, de 15 de dezembro de 2015, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC – JUD), cumprindo aos Tribunais a elaboração e revisão periódica de seus respectivos planos na área;

CONSIDERANDO o necessário realinhamento do Plano Estratégico 2015-2020 de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará, definido

pela Resolução do Órgão Especial n. 09/2015, convido redirecioná-lo às orientações supervenientes do Conselho Nacional de Justiça, conforme as diretrizes estabelecidas na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC – JUD), nos termos da Resolução n. 211 do CNJ;

CONSIDERANDO a relevância do princípio constitucional da eficiência no serviço público;

CONSIDERANDO o trabalho colaborativo na elaboração da nova proposta de Plano Estratégico 2015-2020 do Poder Judiciário do Estado do Ceará, resultante da participação de expressivos segmentos da Justiça, incluindo-se magistrados, servidores do primeiro e segundo graus (da Capital e do interior), setores administrativos e judiciários, gestores e pessoal da Secretaria de Tecnologia da Informação,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará para o sexênio 2015-2020, denominado PETI 2015-2020, nos termos 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:

1. Acessibilidade;
2. Comprometimento;
3. Efetividade;
4. Ética;
5. Inovação;
6. Meritocracia;
7. Sustentabilidade;
8. Segurança;
9. Transparência;

IV – Objetivos estratégicos:

- a) Aprimorar o atendimento de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC;
- b) Aprimorar a comunicação e a imagem da Tecnologia da Informação – TI;
- c) Aprimorar a qualidade e a disponibilização de informações de apoio à decisão;
- d) Aprimorar a Governança de TIC;

- e) Aprimorar a segurança da informação;
- f) Garantir a infraestrutura de TIC;
- g) Prover com qualidade soluções de TIC;
- h) Fomentar a inovação em TIC;
- i) Desenvolver competências, integrar e valorizar pessoas;
- j) Aprimorar a gestão de custos e de contratações de TIC.

§1º Os objetivos estratégicos enumerados no inciso IV deste artigo estão dispostos nas perspectivas Sociedade, Procedimentos e Recursos, conforme orientações da metodologia utilizada em sua elaboração, o *Balanced Scorecard*.

§2º O Anexo I desta Resolução apresenta os elementos referidos nos incisos I a IV deste artigo de forma integrada no Mapa Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020.

Art. 2º Os objetivos arrolados no inciso IV do artigo 1º desta Resolução vinculam-se, cada um, a, pelo menos, um indicador estratégico, o qual possibilitará a aferição do progresso da Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará, considerado o alcance da finalidade pertinente.

§1º Os indicadores estratégicos estão definidos com base na proposta do Conselho Nacional de Justiça e no Plano Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Ceará 2015-2020.

§2º Cada indicador estratégico guarda correlação com uma meta institucional, que, por sua vez, desdobra-se em metas anuais correspondentes aos anos 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 da meta estabelecer plano de ação e adotar as medidas destinadas ao seu cumprimento, visando concretizar satisfatoriamente os objetivos estratégicos estabelecidos no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020.

§5º Os indicadores estratégicos e as metas do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020 encontram-se elencados no Anexo II desta Resolução.

Art. 3º Os objetivos estratégicos serão operacionalizados mediante projetos desenvolvidos

pelas unidades administrativas da Secretaria de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

§1º Os projetos deverão zelar pela observância dos programas e pelo êxito dos benefícios organizacionais definidos no Anexo III desta Resolução.

§2º No início de cada gestão, a Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, com o auxílio do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTI), definirá os projetos que serão empreendidos no período, mediante o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI), no intuito de, ao término da vigência do Plano, haver contemplado todos os benefícios listados no Anexo III.

§3º A inclusão bem como a exclusão de projetos no portfólio da Secretaria de Tecnologia da Informação far-se-ão mediante aprovação do 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 de atuação.

Parágrafo único. O acompanhamento dos projetos realizar-se-á por meio de reuniões mensais, nas quais 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 que serão desenvolvidas durante sua vigência.

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

Art. 7º O Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTI) reunir-se-á, pelo menos, uma vez ao ano, para promover o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020.

Parágrafo único. Em cada quadrimestre, o Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTI) reunir-se-á para avaliação e acompanhamento dos

resultados, com a adoção dos ajustes que se façam necessários à melhoria de desempenho da Tecnologia da Informação.

Art. 8º A Assessoria de Comunicação do Tribunal de Justiça promoverá a ampla divulgação do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020 e das ações correlatas.

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

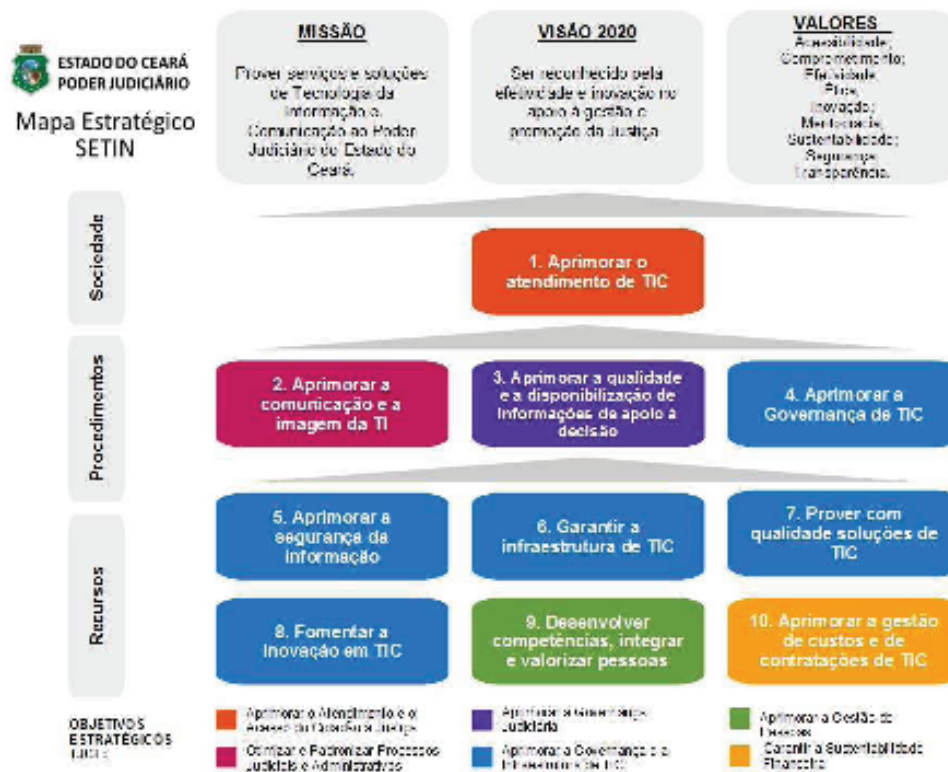
Art. 10 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, com a revogação, a partir dessa data, da Resolução TJCE n. 09/2015 e demais disposições em contrário.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 30 de junho de 2016.

Desa. Maria Iracema Martins do Vale – Presidente
Des. Fernando Luiz Ximenes Rocha
Des. Francisco de Assis Filgueira Mendes
Des. Francisco Lincoln Araújo e Silva
Des. Haroldo Correia de Oliveira Máximo
Des. Francisco Pedrosa Teixeira
Des. Francisco Barbosa Filho
Des. Emanuel Leite Albuquerque - Convocado
Des. Francisco Gladyson Pontes
Des. Washington Luís Bezerra de Araújo
Desa. Maria Vilauba Fausto Lopes - Convocada
Desa. Lisete de Sousa Gadelha
Des. Raimundo Nonato Silva Santos
Des. José Tarcílio Souza da Silva

ANEXO I – MAPA ESTRATÉGICO (PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 2015-2020)



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

Indicador 01: Índice de Chamados de TIC (1º e 2º Nível) Resolvidos no Tempo Acordado						
Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de chamados de TIC de 1º e 2º nível resolvidos no tempo acordado pela prestadora de Service Desk contratada.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Chamados resolvidos no tempo acordado (1º e 2º nível) pela prestadora de Service Desk contratada / Total de chamados em aberto e resolvidos (1º e 2º nível) pela prestadora de Service Desk contratada) 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
	85,00%	86,00%	87,00%	88,00%	89,00%	90,00%
Gestor das Metas	Serviço da Central de Atendimento em TI					

Indicador 02: Índice de Efetividade do Atendimento	
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
	34,00%	36,00%	39,00%	42,00%	46,00%	50,00%
Gestor das Metas	Serviço da Central de Atendimento em TI					

Indicador 03: Número de Treinamentos Formatados para Sistemas						
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	6 anos					
Como Medir	Número de treinamentos formatados para sistemas que precisam					
Linha de Base	0					
Descrição da Meta	Formatar 32 treinamentos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	2	6	12	18	25	32
Gestor das Metas	Serviço da Central de Atendimento em TI					

Indicador 04: Índice Mínimo de Satisfação do Cliente de TIC	
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	Semestral
Período do Acúmulo	Semestral
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
	74,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%
Gestor das Metas	Departamento de Governança de TI					

Indicador 05: Número de Eventos de TI para Público Externo

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	5	5	6	6
Gestor das Metas	Departamento de Governança de TI					

Indicador 06: Quantidade de Processos de Negócio Disponibilizados na Tecnologia de DW/BI

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Qualidade e a Disponibilização de Informações de Apoio à Decisão					
Descrição do Indicador	Mede a quantidade de processos de negócio disponibilizados na tecnologia de DW/BI.					
Frequência de Medição	Mensal					

Período do Acúmulo	6 anos					
Como Medir	Número de processos de negócio disponibilizados na tecnologia de DW/BI					
Linha de Base	0					
Descrição da Meta	Disponibilizar 12 processos de negócio na tecnologia DW/BI até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	2	4	6	8	10	12
Gestor das Metas	Departamento de Sistemas					

Indicador 07: Índice de Modelagem de Processos

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de processos gerenciais da Setin modelados de acordo com o planejado.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Processos da Setin modelados} / \text{Total de processos planejados para modelagem}) \times 100$					
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%	85,00%	85,00%	90,00%	90,00%	90,00%
Gestor das Metas	Divisão de Projetos e Processos					

Indicador 08: Índice Mínimo de Produtividade de Implementação de Processos

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	(Quantidade de processos automatizados ou atualizados (aprovados em homologação) / Quantidade de processos demandados) x 100					
Linha de Base	50,00%					
Descrição da Meta	Automatizar ou atualizar pelo menos 50% dos processos demandados anualmente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
Gestor das Metas	Divisão de Projetos e Processos					

Indicador 09: Índice de Governança de TI

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede a adequação das práticas de gestão de TI ao instrumento de avaliação GovTI.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	6 anos					
Como Medir	Percentual de atendimento ao questionário "Perfil GovTI"					
Linha de Base	45,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 90% o índice de governança de TIC até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	50,00%	60,00%	70,00%	75,00%	85,00%	90,00%
Gestor das Metas	Departamento 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	$(\text{Número de projetos concluídos} + \text{número de projetos não concluídos e no prazo} / \text{Total de projetos definidos para execução}) \times 100$					
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
	30,00%	40,00%	55,00%	70,00%	85,00%	90,00%
Gestor das Metas	Divisão 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	$(\text{Quantidade de indicadores com metas atingidas (menos este)} / \text{Quantidade de indicadores} - 1) \times 100$					
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
	80,00%	80,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%
Gestor das Metas	Departamento 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 80% dos incidentes de segurança de TIC identificados anualmente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	10,00%	40,00%	50,00%	60,00%	70,00%	80,00%
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.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de controles implementados / Total de controles recomendados pelas auditorias) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Implementar 60% dos controles recomendados pelas auditorias anuais até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	10,00%	30,00%	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

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 97% para os sistemas administrativos mais críticos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%
Gestor das Metas	Divisão de Suporte Técnico					

Indicador 15: Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Judiciais

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 95% para os sistemas judiciais mais críticos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%
Gestor das Metas	Divisão 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	$(\text{Total de espaço disponível} / \text{Total de espaço existente}) \times 100$					
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%	30,00%	30,00%
Gestor das Metas	Divisão de Suporte Técnico					

Indicador 17: Índice Mínimo de Computadores com Cobertura Contratual						
Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de computadores (desktops e notebooks) ativos com cobertura contratual.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					
Como Medir	(Número de computadores com cobertura contratual / Total de computadores ativos no inventário físico) x 100					
Linha de Base	34,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 50% o índice de computadores com cobertura contratual, até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	30,00%	30,00%	40,00%	40,00%	50,00%	50,00%
Gestor das Metas	Serviço de Operação					

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 e físico (computadores, servidores, switches, ups gerenciáveis).					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					
Como Medir	(Quantidade de equipamentos no inventário lógico / Quantidade de equipamentos no inventário físico) x 100					
Linha de Base	88,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 95% o índice de equipamentos de TI refletidos no inventário lógico até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020

	89,00%	90,00%	91,00%	92,00%	93,00%	95,00%
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%	93,00%	93,00%
Gestor das Metas	Divisão de Suporte Técnico					

Indicador 20: Índice de Interfaces de Integração Homologadas

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
	60,00%	80,00%	80,00%	85,00%	85,00%	90,00%
Gestor das Metas	Departamento de Sistemas					

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 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 20% o índice anual de rejeite de versões entregues para homologação pelo cliente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	50,00%	40,00%	35,00%	30,00%	25,00%	20,00%
Gestor das Metas	Departamento 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	(Quantidade das demandas entregues para homologação do analista que tiveram rejeite por erro / Total de demandas entregues em homologação) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Reduzir para 15% o índice anual de rejeite de versões entregues para homologação interna até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	50,00%	40,00%	30,00%	25,00%	20,00%	15,00%
Gestor das Metas	Divisão de Desenvolvimento de Sistemas					

Indicador 23: Índice de Unidades Judiciárias com Processo Eletrônico

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	(Quantidade de casos novos eletrônicos / Quantidade de casos novos) x 100					
Linha de Base	Não disponível					
Descrição da Meta	Obter 100% de casos novos eletrônicos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	48,00%	49,00%	52,00%	70,00%	85,00%	100,00%
Gestor das Metas	Divisão 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
	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Gestor das Metas	Divisão 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 4 o total anual de implementação de propostas inovadoras até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	1	2	2	3	3	4

Gestor das Metas	Assessoria Técnica
------------------	--------------------

Indicador 26: Quantidade de Horas per Capita para Desenvolvimento de Ideias Inovadoras

Objetivo Estratégico	Fomentar a Inovação em TIC					
Descrição do Indicador	Mede a quantidade de horas per capita dedicadas a inovações.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Somatório de horas investidas em inovações / Total de servidores ativos da Setin					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Elevar para 2,59 o total anual de horas per capita dedicadas à inovação até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	1,95	2,16	2,16	2,59	2,59	2,59
Gestor das Metas	Assessoria Técnica					

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

	40,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%
Gestor das Metas	Assessoria Técnica					

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	Semestral					
Período do Acúmulo	Semestral					
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
	78,00%	79,00%	81,00%	83,00%	85,00%	87,00%
Gestor das Metas	Departamento de Governança de TIC					

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	$(\text{Quantidade de contratações realizadas} / \text{Quantidade de contratações definidas no plano}) \times 100$					
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
	65,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%
Gestor das Metas	Divisão de Gestão Administrativa de TI					

Indicador 30: Índice de Atestos Emitidos no Prazo

Objetivo Estratégico	Otimizar a Gestão de Custos e de Contratações de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de atestos emitidos no prazo.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Quantidade de atestos emitidos no prazo} / \text{Demanda de atestos do período}) \times 100$					
Linha de Base	18,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 85% o percentual anual de atestos emitidos no prazo até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	30,00%	50,00%	60,00%	70,00%	80,00%	85,00%
Gestor das Metas	Divisão 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	$(\text{Somatório do orçamento executado no ano} / \text{Somatório do orçamento planejado para o ano}) \times 100$					

Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Elevar para 85% o percentual de execução do Plano Orçamentário de TIC até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	80,00%	80,00%	80,00%	85,00%	85,00%
Gestor das Metas	Divisão de Gestão Administrativa de TI					

ANEXO III – 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 da produção de BI.
		Levantamento e priorização de informações a serem disponibilizadas na tecnologia BI.
		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.