

RESOLUÇÃO DO ÓRGÃO ESPECIAL Nº 09/2015

Institui o Plano Estratégico 2015-2020 da 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 11 de junho de 2015.

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 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 o conteúdo da Resolução nº 99, de 24 de novembro de 2009, do Conselho Nacional da Justiça, que institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário, bem assim determina que os tribunais elaborem seus respectivos Planos Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação;

CONSIDERANDO o iminente término da vigência do Plano Estratégico da Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário cearense, instituído pela Resolução nº 11, de 11 de novembro de 2011;

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.

CONSIDERANDO o disposto no §5º, inc. II, do Art. 4º da Portaria nº 1394/2013, de 24 de outubro de 2013, que atribui ao Subcomitê Gestor de Tecnologia da Informação (SGTI) a competência para acompanhar e avaliar a execução dos projetos e ações e a consecução das metas e dos resultados referentes à Tecnologia da Informação, participando também da elaboração e monitoramento do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (Peti) e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), bem como de suas revisões periódicas.

RESOLVE:

Art. 1º. Fica instituído o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará para os anos de 2015 a 2020, denominado Peti 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. Garantir 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. Otimizar a gestão de custos 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.

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 Subcomitê Gestor de Tecnologia da Informação (SGTI), os projetos a serem empreendidos no período, através do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI), 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 Subcomitê Gestor de Tecnologia da Informação (SGTI).

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 Subcomitê Gestor de Tecnologia da Informação (SGTI), 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 Subcomitê Gestor de Tecnologia da Informação (SGTI) 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 Subcomitê Gestor de Tecnologia da Informação (SGTI).

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor no dia 01 de julho de 2015, sendo revogada a Resolução nº 11/2011 e outras disposições em contrário.

ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 11 de junho de 2015.

Desa. Maria Iracema Martins do Vale – Presidente
Des. Fernando Luiz Ximenes Rocha
Des. Antônio Abelardo Benevides Moraes
Des. Francisco de Assis Filgueira Mendes
Des. Francisco Lincoln Araújo e Silva
Des. Francisco Sales Neto
Desa. Maria Nailde Pinheiro Nogueira
Des. Haroldo Correia de Oliveira Máximo
Des. Francisco Pedrosa Teixeira
Des. Emanuel Leite Albuquerque
Des. Francisco Gladyson Pontes
Des. Washington Luís Bezerra de Araújo
Desa. Maria Iraneide Moura Silva
Des. Luiz Evaldo Gonçalves Leite

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

**MISSÃO**

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

VISÃO 2020

Ser reconhecido pela efetividade e inovação no apoio à gestão e promoção da Justiça.

VALORES

Acessibilidade;
Comprometimento;
Efetividade;
Ética;
Inovação;
Meritocracia;
Sustentabilidade;
Segurança;
Transparência.



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	$(\text{Chamados resolvidos no tempo acordado (1º e 2º nível)} / \text{Total de chamados em aberto e resolvidos (1º e 2º nível)}) \times 100$					
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 de Atendimento ao Usuário					

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	$(\text{Chamados resolvidos (1º nível ou 2º nível remoto)} / \text{Total de chamados resolvidos}) \times 100$					
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 de Atendimento ao Usuário					

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 de Atendimento ao Usuário					

Indicador 04: Índice de Satisfação do Cliente de TIC						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Comunicação e a Imagem da TI					
Descrição do Indicador	Mede o percentual 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 84% o percentual de satisfação dos clientes de TIC até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	74,00%	76,00%	78,00%	80,00%	82,00%	84,00%
Gestor das Metas	Assessoria Técnica					

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 Informática					

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	Divisão 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	Gabinete da Setin					

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	$(\text{Quantidade de processos automatizados ou atualizados (aprovados em homologação)} / \text{Quantidade de processos demandados}) \times 100$					
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	Gabinete da Setin					

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	Assessoria Técnica					

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	Gabinete da Setin					

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	Assessoria Técnica					

Indicador 12: Índice de Incidentes de Segurança de TIC Tratados						
Objetivo Estratégico	Garantir 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	$(\text{Quantidade de incidentes de segurança de TIC tratados} / \text{Total de incidentes de segurança de TIC identificados}) \times 100$					
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	Divisão de Segurança da Informação					

Indicador 13: Índice de Controles de Segurança de TIC Implementados						
Objetivo Estratégico	Garantir 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	$(\text{Quantidade de controles implementados} / \text{Total de controles recomendados pelas auditorias}) \times 100$					

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	Divisão 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					
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	Serviço 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					
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	Serviço 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%	30,00%	30,00%
Gestor das Metas	Serviço 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	Divisão de Produção					

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	Serviço 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	$(\text{Interfaces de integração homologadas} / \text{Total de interfaces planejadas}) \times 100$					
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	Divisão 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	Divisão 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 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 Tecnologia					

Indicador 23: Índice de Unidades Judiciárias com Processo Eletrônico

Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de unidades virtualizadas (todos os casos novos virtuais).					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	6 anos					
Como Medir	$(\text{Número de unidades judiciárias com processo eletrônico} / \text{Número de unidades judiciárias}) \times 100$					
Linha de Base	42,30%					
Descrição da Meta	Obter 100% de unidades com processo eletrônico até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	43,50%	48,60%	54,70%	62,80%	81,00%	100,00%
Gestor das Metas	Serviço de Organização e Métodos					

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 Tecnologia					

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	Departamento de Informática					

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	Departamento de Informática					

Indicador 27: Índice de Capacitação nas Competências Profissionais						
Objetivo Estratégico	Desenvolver Competências, Integrar e Valorizar Pessoas					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de servidores que foram capacitados nas competências específicas em cursos divulgados/promovidos pela Setin.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Número de servidores capacitados nas competências específicas em cursos de pelo menos 20h divulgados e/ou promovidos pela Setin / Total de servidores) x 100					
Linha de Base	44,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 60% o percentual anual de servidores que foram capacitados nas competências específicas até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	40,00%	50,00%	50,00%	50,00%	60,00%	60,00%
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	Assessoria Técnica					

Indicador 29: Índice de Execução do Plano de Contratações						
Objetivo Estratégico	Otimizar a Gestão de Custos de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de editais publicados conforme plano de contratações.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de editais de licitação publicados ou documentação necessária para contratação pronta (inexigibilidade ou ata de registro de preço) / Quantidade de contratações definidas no plano) x 100					
Linha de Base	34,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 80% o percentual anual de execução do plano de contratações até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	65,00%	70,00%	75,00%	75,00%	80,00%	80,00%
Gestor das Metas	Gabinete da Setin					

Indicador 30: Índice de Atestos Emitidos no Prazo						
Objetivo Estratégico	Otimizar a Gestão de Custos de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de atestos emitidos no prazo.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de atestos emitidos no prazo / Demanda de atestos do período) x 100					
Linha de Base	18,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 80% o percentual anual de atestos emitidos no prazo até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	30,00%	45,00%	55,00%	65,00%	75,00%	80,00%
Gestor das Metas	Divisão de Apoio					

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

		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	Identificação de custos operacionais de TIC.
		Estabelecimento da sistemática de gestão de custos.
		Aprimoramento da gestão de contratos de TIC.