

**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)

<b>Indicador 01: Índice de Chamados de TIC (1º e 2º Nível) Resolvidos no Tempo Acordado</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar o Atendimento de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de chamados de TIC de 1º e 2º nível resolvidos no tempo acordado pela prestadora de Service Desk contratada.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Chamados resolvidos no tempo acordado (1º e 2º nível)} / \text{Total de chamados em aberto e resolvidos (1º e 2º nível)}) \times 100$					
<b>Linha de Base</b>	85,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Elevar para 90% o percentual de chamados resolvidos no prazo até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	85,00%	86,00%	87,00%	88,00%	89,00%	90,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Serviço de Atendimento ao Usuário					

<b>Indicador 02: Índice de Efetividade do Atendimento</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar o Atendimento de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de atendimentos resolvidos no 1º nível e 2º nível remoto.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Chamados resolvidos (1º nível ou 2º nível remoto)} / \text{Total de chamados resolvidos}) \times 100$					
<b>Linha de Base</b>	32,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Elevar para 50% o percentual de atendimentos resolvidos no 1º nível e 2º nível remoto até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	34,00%	36,00%	39,00%	42,00%	46,00%	50,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Serviço de Atendimento ao Usuário					

<b>Indicador 03: Número de Treinamentos Formatados para Sistemas</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar o Atendimento de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede a quantidade de treinamentos formatados para sistemas que precisam.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	6 anos					
<b>Como Medir</b>	Número de treinamentos formatados para sistemas que precisam					
<b>Linha de Base</b>	0					
<b>Descrição da Meta</b>	Formatar 32 treinamentos até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>

	2	6	12	18	25	32
<b>Gestor das Metas</b>	Serviço de Atendimento ao Usuário					

<b>Indicador 04: Índice de Satisfação do Cliente de TIC</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Comunicação e a Imagem da TI					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de satisfação dos clientes de TIC.					
<b>Frequência de Medição</b>	Semestral					
<b>Período do Acúmulo</b>	Semestral					
<b>Como Medir</b>	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).					
<b>Linha de Base</b>	73,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Elevar para 84% o percentual de satisfação dos clientes de TIC até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	74,00%	76,00%	78,00%	80,00%	82,00%	84,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Assessoria Técnica					

<b>Indicador 05: Número de Eventos de TI para Público Externo</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Comunicação e a Imagem da TI					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede a quantidade de eventos de difusão promovidos pela Setin para áreas externas.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	Número de eventos de difusão promovidos pela Setin para áreas externas					
<b>Linha de Base</b>	1					
<b>Descrição da Meta</b>	Promover, pelo menos, a quantidade de eventos de difusão anuais definidos nas metas até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	4	4	5	5	6	6
<b>Gestor das Metas</b>	Departamento de Informática					

<b>Indicador 06: Quantidade de Processos de Negócio Disponibilizados na Tecnologia de DW/BI</b>	
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Qualidade e a Disponibilização de Informações de Apoio à Decisão
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede a quantidade de processos de negócio disponibilizados na tecnologia de DW/BI.

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

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

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

<b>Indicador 09: Índice de Governança de TI</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Governança de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede a adequação das práticas de gestão de TI ao instrumento de avaliação GovTI.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	6 anos					
<b>Como Medir</b>	Percentual de atendimento ao questionário "Perfil GovTI"					
<b>Linha de Base</b>	45,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Elevar para 90% o índice de governança de TIC até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	50,00%	60,00%	70,00%	75,00%	85,00%	90,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Assessoria Técnica					

<b>Indicador 10: Índice de Projetos Executados no Prazo</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Governança de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de projetos concluídos ou no prazo.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	6 anos					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Número de projetos concluídos} + \text{número de projetos não concluídos e no prazo} / \text{Total de projetos definidos para execução}) \times 100$					
<b>Linha de Base</b>	20,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Elevar para 90% o índice de projetos concluídos ou no prazo até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	30,00%	40,00%	55,00%	70,00%	85,00%	90,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Gabinete da Setin					

<b>Indicador 11: Índice de Execução do Peti 2015-2020</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Governança de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de atendimento às metas para todos os indicadores do Peti 2015-2020 (com exceção deste).					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Quantidade de indicadores com metas atingidas (menos este)} / \text{Quantidade de indicadores} - 1) \times 100$					
<b>Linha de Base</b>	Não Disponível					
<b>Descrição da Meta</b>	Alcançar anualmente, pelo menos, os percentuais de atendimento ao Peti definidos nas metas até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	80,00%	80,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Assessoria Técnica					

<b>Indicador 12: Índice de Incidentes de Segurança de TIC Tratados</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Garantir a Segurança da Informação					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de incidentes de segurança de TIC tratados.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Quantidade de incidentes de segurança de TIC tratados} / \text{Total de incidentes de segurança de TIC identificados}) \times 100$					
<b>Linha de Base</b>	Não Disponível					
<b>Descrição da Meta</b>	Tratar 80% dos incidentes de segurança de TIC identificados anualmente até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	10,00%	40,00%	50,00%	60,00%	70,00%	80,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Divisão de Segurança da Informação					

<b>Indicador 13: Índice de Controles de Segurança de TIC Implementados</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Garantir a Segurança da Informação					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de controles de segurança de TIC implementados.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Quantidade de controles implementados} / \text{Total de controles recomendados pelas auditorias}) \times 100$					

<b>Linha de Base</b>	Não Disponível					
<b>Descrição da Meta</b>	Implementar 60% dos controles recomendados pelas auditorias anuais até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	10,00%	30,00%	35,00%	40,00%	50,00%	60,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Divisão de Segurança da Informação					

<b>Indicador 14: Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Administrativos</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Garantir a Infraestrutura de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual mínimo de disponibilidade dos sistemas administrativos mais críticos (definidos pela gestão) em horário comercial.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Mensal					
<b>Como Medir</b>	(Soma dos percentuais de disponibilidade dos sistemas administrativos mais críticos / Quantidade de sistemas administrativos mais críticos) x 100					
<b>Linha de Base</b>	98,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 97% para os sistemas administrativos mais críticos até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Serviço de Suporte Técnico					

<b>Indicador 15: Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Judiciais</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Garantir a Infraestrutura de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual mínimo de disponibilidade dos sistemas judiciais mais críticos (definidos pela gestão).					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Mensal					
<b>Como Medir</b>	(Soma dos percentuais de disponibilidade dos sistemas judiciais mais críticos / Quantidade de sistemas judiciais mais críticos) x 100					
<b>Linha de Base</b>	99,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 95% para os sistemas judiciais mais críticos até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Serviço de Suporte Técnico					

<b>Indicador 16: Índice Mínimo de Capacidade Livre nos Sistemas de Armazenamento</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Garantir a Infraestrutura de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual mínimo de capacidade livre nos sistemas de armazenamento do ambiente de produção do TJCE.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Mensal					
<b>Como Medir</b>	(Total de espaço disponível / Total de espaço existente) x 100					

<b>Linha de Base</b>	25,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Manter anualmente o percentual de capacidade livre nos sistemas de armazenamento em pelo menos 30% até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Serviço de Suporte Técnico					

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

<b>Indicador 18: Índice de Equipamentos de TI Refletidos no Inventário Lógico</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Garantir a Infraestrutura de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de conformidade de equipamentos de TI nos inventários lógico e físico (computadores, servidores, switches, ups gerenciáveis).					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Mensal					
<b>Como Medir</b>	(Quantidade de equipamentos no inventário lógico / Quantidade de equipamentos no inventário físico) x 100					
<b>Linha de Base</b>	88,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Elevar para 95% o índice de equipamentos de TI refletidos no inventário lógico até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	89,00%	90,00%	91,00%	92,00%	93,00%	95,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Serviço de Operação					

<b>Indicador 19: Índice Mínimo de Unidades do Interior com Uso Ideal dos Links de Comunicação</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Garantir a Infraestrutura de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	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).					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Total das unidades judiciárias do interior com utilização média abaixo de 35\%} / \text{Total de unidades judiciárias do interior}) \times 100$					
<b>Linha de Base</b>	94,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Manter anualmente pelo menos 93% das unidades do interior com uso ideal dos links de comunicação até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	93,00%	93,00%	93,00%	93,00%	93,00%	93,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Serviço de Suporte Técnico					

<b>Indicador 20: Índice de Interfaces de Integração Homologadas</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de interfaces de integração homologadas.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Interfaces de integração homologadas} / \text{Total de interfaces planejadas}) \times 100$					
<b>Linha de Base</b>	Não disponível					
<b>Descrição da Meta</b>	Homologar 90% das interfaces de integração planejadas anualmente até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	60,00%	80,00%	80,00%	85,00%	85,00%	90,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Divisão de Sistemas					

<b>Indicador 21: Índice de Rejeite de Versões em Homologação pelo Cliente</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de versões rejeitadas em homologação pelo cliente relativas ao desenvolvimento ou manutenção de sistemas de acordo com a especificação aprovada.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Quantidade de versões entregues para homologação pelo cliente que tiveram rejeite} / \text{Total de versões entregues para homologação pelo cliente}) \times 100$					
<b>Linha de Base</b>	Não disponível					
<b>Descrição da Meta</b>	Reduzir para 20% o índice anual de rejeite de versões entregues para homologação pelo cliente até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	50,00%	40,00%	35,00%	30,00%	25,00%	20,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Divisão de Sistemas					

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

<b>Objetivo Estratégico</b>	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	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.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Quantidade das demandas entregues para homologação do analista que tiveram rejeite por erro} / \text{Total de demandas entregues em homologação}) \times 100$					
<b>Linha de Base</b>	Não Disponível					
<b>Descrição da Meta</b>	Reduzir para 15% o índice anual de rejeite de versões entregues para homologação interna até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	50,00%	40,00%	30,00%	25,00%	20,00%	15,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Divisão de Tecnologia					

**Indicador 23: Índice de Unidades Judiciárias com Processo Eletrônico**

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

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

<b>Objetivo Estratégico</b>	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de padrões de desenvolvimento de sistemas definidos.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	$(\text{Quantidade de padrões definidos} / \text{Quantidade de padrões planejados}) \times 100$					
<b>Linha de Base</b>	Não Disponível					
<b>Descrição da Meta</b>	Definir 100% dos padrões de desenvolvimento planejados anualmente até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Divisão de Tecnologia					

<b>Indicador 25: Quantidade de Propostas Inovadoras Aprovadas e Implementadas</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Fomentar a Inovação em TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o quantitativo de propostas inovadoras (procedimento, processo, software, serviço) aprovadas pela Setin e implementadas.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	Número de propostas inovadoras aprovadas pela Setin e implementadas					
<b>Linha de Base</b>	2					
<b>Descrição da Meta</b>	Elevar para 4 o total anual de implementação de propostas inovadoras até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	1	2	2	3	3	4
<b>Gestor das Metas</b>	Departamento de Informática					

<b>Indicador 26: Quantidade de Horas per Capita para Desenvolvimento de Ideias Inovadoras</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Fomentar a Inovação em TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede a quantidade de horas per capita dedicadas a inovações.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	Somatório de horas investidas em inovações / Total de servidores ativos da Setin					
<b>Linha de Base</b>	Não Disponível					
<b>Descrição da Meta</b>	Elevar para 2,59 o total anual de horas per capita dedicadas à inovação até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	1,95	2,16	2,16	2,59	2,59	2,59
<b>Gestor das Metas</b>	Departamento de Informática					

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

<b>Indicador 28: Índice de Satisfação do Clima TI</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Desenvolver Competências, Integrar e Valorizar Pessoas					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o resultado da pesquisa de clima organizacional interna.					
<b>Frequência de Medição</b>	Semestral					
<b>Período do Acúmulo</b>	Semestral					
<b>Como Medir</b>	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)					
<b>Linha de Base</b>	77,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Elevar para 87% o percentual de satisfação do Clima TI até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	78,00%	79,00%	81,00%	83,00%	85,00%	87,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Assessoria Técnica					

<b>Indicador 29: Índice de Execução do Plano de Contratações</b>						
<b>Objetivo Estratégico</b>	Otimizar a Gestão de Custos de TIC					
<b>Descrição do Indicador</b>	Mede o percentual de editais publicados conforme plano de contratações.					
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal					
<b>Período do Acúmulo</b>	Anual					
<b>Como Medir</b>	(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					
<b>Linha de Base</b>	34,00%					
<b>Descrição da Meta</b>	Elevar para 80% o percentual anual de execução do plano de contratações até 2020					
<b>Metas Anuais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	65,00%	70,00%	75,00%	75,00%	80,00%	80,00%
<b>Gestor das Metas</b>	Gabinete da Setin					

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