



**TRT14**

PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO

# PETIC 2017/2020

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA  
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

PORTO VELHO / RO  
2016





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
RONDÔNIA E ACRE

# **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PETIC 2017-2020**

Aprovado pela Resolução Administrativa do Tribunal Pleno nº 129/2016, publicada no  
DEJT/TRT14, em 14/12/2016

Porto Velho – RO  
2016

# **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**

## **PRESIDENTE E CORREGEDOR**

Desembargador do Trabalho Francisco José Pinheiro Cruz

## **VICE-PRESIDENTE**

Desembargador do Trabalho Ilson Alves Pequeno Junior

## **DESEMBARGADORES DO TRABALHO**

(ordem de antiguidade)

Vulmar de Araújo Coêlho Junior

Socorro Guimarães

Maria Cesarineide de Souza Lima

Carlos Augusto Gomes Lôbo

Vania Maria da Rocha Abensur

Ilson Alves Pequeno Junior

Francisco José Pinheiro Cruz

Shikou Sadahiro

## **TURMAS RECURSAIS**

### **PRIMEIRA TURMA**

Maria Cesarineide de Souza Lima (Presidente)

Shikou Sadahiro (Membro)

Afrânio Viana Gonçalves (Membro)

### **SEGUNDA TURMA**

Carlos Augusto Gomes Lôbo (Presidente)

Vania Maria da Rocha Abensur (Membro)

Socorro Guimarães (Membro)

### **COMISSÃO DE INFORMÁTICA**

Carlos Augusto Gomes Lôbo (Presidente)

Socorro Guimarães (Membro)

Francisco José Pinheiro Cruz (Membro)

### **FACILITADORES INTERNOS**

**(Portaria GP nº 2076, de 19 de outubro de 2016)**

Alice Moraes Moreira

Antônio Feitosa da Rocha Filho

Ariel Rodrigues dos Santos

Evellyn Izumi de Camargo

Francisco Dilson Chaves Guerreiro

Iuri Tadeu Ribeiro de Carvalho

João Bosco Machado de Miranda (Coordenador das Oficinas)

Lidia Maria de Souza Barbosa

Luiz Alberto Trovó

Raimunda Tamar Souza da Rocha

Rosana Maria Mieko Takebayashi

Weslei Maycon Maltezo (Coordenador das Oficinas)

## APRESENTAÇÃO

---

Com foco nos resultados obtidos e na qualidade dos serviços ofertados, exige-se, a cada dia mais, da Administração Pública o aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos. Dessa demanda, no âmbito do Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) vem estabelecendo diretrizes que buscam o desenvolvimento de políticas que promovam a efetividade da prestação jurisdicional, assim como o melhoramento do planejamento e da gestão judiciária, no qual a Resolução CNJ nº 198, de 1º de julho de 2014, é a atual referência.

Este direcionamento estratégico, ante a necessidade de convergência de esforços no âmbito do Poder Judiciário, culminou na revisão do Planejamento Estratégico do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, que, em 2014, elaborou seu Planejamento Estratégico Participativo com vigência para o período de 2015-2020, conforme Resolução Administrativa TRT14 nº 79/2014.

Especificamente em relação à Tecnologia da Informação e Comunicação, como desdobramento Estratégico da Resolução CNJ nº 198/2014 e buscando a atualização dos objetivos constantes da Resolução CNJ nº 99/2009, foi instituída a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2015-2020, aprovada conforme Resolução CNJ nº 211, de 15 de dezembro de 2015.

Na seara trabalhista, ante as especificidades deste ramo da justiça, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) também procedeu com a revisão dos seus objetivos da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, adequando-os às suas necessidades e às novas diretrizes nacionais, os quais constam do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) para o período de 2015 a 2020, aprovado pela Resolução CSJT nº 158, de 27 de novembro de 2015.

No âmbito do TRT 14ª Região, o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETIC) vigente foi aprovado em 30 de maio de 2012, por meio da Resolução Administrativa nº 59/2012, com cenários para cinco anos, em consonância ao que determinou a Resolução 99/2009, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e a Resolução 69/2010, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), que estabeleceu diretrizes, objetivos e metas para a Justiça do Trabalho.

Todavia, decorrido o prazo de vigência do PETIC 2012-2016 e considerando a completa renovação dos normativos que nortearam sua elaboração e dos cenários identificados naquela ocasião, mister que se realizasse a sua atualização e a verificação da convergência dos atuais objetivos de TIC aos desafios do Judiciário Nacional e da Justiça do Trabalho.

Assim, visando sanear tal necessidade, foi realizada a revisão do aludido plano nos meses de outubro e novembro de 2016, com a realização de oficinas de diagnóstico ambiental, de revisão da identidade de TIC e de revisão dos objetivos estratégicos. Posteriormente, foram eleitos os indicadores e as respectivas metas que mensurarão a realização dos objetivos propostos.

O trabalho ora apresentado foi fruto de intensa discussão e reflexões por parte de toda a administração do TRT 14ª Região, incluindo Magistrados e Servidores, com a participação efetiva de Gestores de diversas áreas do Regional, bem como de toda a equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, oportunidade em que diferentes pontos de vista foram apresentados, discutidos e refinados, culminando no Plano ora aprovado.

Deste modo, apresentamos o PETIC, com indicadores e metas revisadas, para execução até 2020.

Oficinas de revisão do PETIC



Porto Velho, 08 de dezembro de 2016

**DESEMBARGADOR CARLOS AUGUSTO GOMES LÔBO**

Presidente do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

**DESEMBARGADOR FRANCISCO JOSÉ PINHEIRO CRUZ**

Presidente e Corregedor

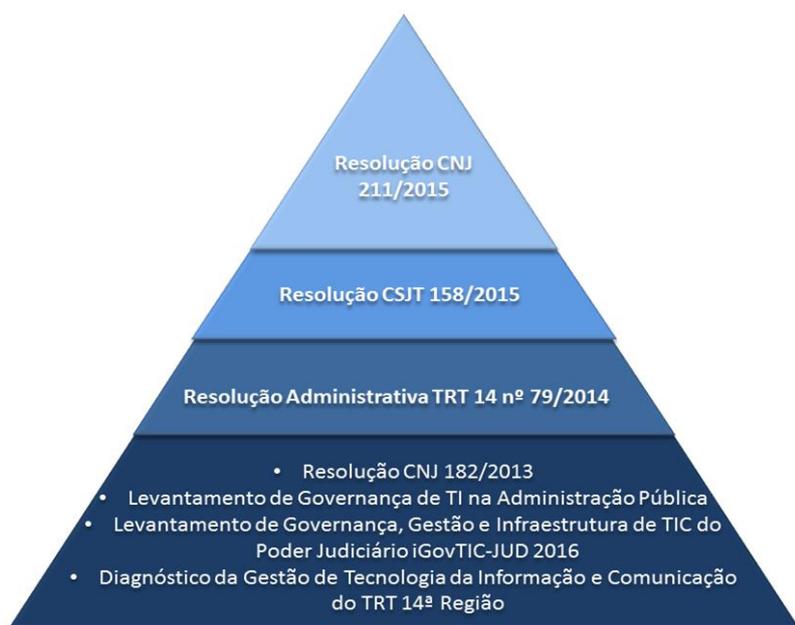
## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	5
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO DO PETIC 2017-2020.....	8
DA ABRANGÊNCIA E REVISÃO DO PETIC.....	9
MONITORAMENTO E CONTROLE .....	10
METODOLOGIA.....	10
ANÁLISE AMBIENTAL .....	13
Análise de Ambiente Interno.....	13
Análise de Ambiente Externo .....	13
MATRIZ FOFA DE TIC .....	14
REVISÃO DA IDENTIDADE DE TIC .....	16
Missão .....	16
Visão.....	16
Valores.....	16
MAPA ESTRATÉGICO .....	17
TABELA SINTÉTICA DOS OBJETIVOS E INDICADORES.....	19
DETALHAMENTO DOS INDICADORES.....	20
METAS DO PETIC .....	36
ALINHAMENTO DOS OBJETIVOS DO PETIC 2017-2020 COM OS PLANOS ESTRATÉGICOS DO CNJ E CSJT.....	39
REFERÊNCIAS.....	40

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO DO PETIC 2017-2020

O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação foi elaborado em consonância com as seguintes normas:

- a) Resolução CNJ 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2015-2020;
- b) Resolução CSJT 158/2015, que aprovou o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) para o período de 2015 a 2020;



- c) Resolução Administrativa TRT 14 nº 79/2014, que aprovou o Planejamento Estratégico Participativo do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região para o período de 2015-2020.

Além desses, também foram considerados, na elaboração do PETIC 2017-2020, os seguintes documentos:

- a) Resolução CNJ 182/2013, que estabelece as diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC);
- b) Levantamento de Governança de TI na Administração Pública Federal pelo TCU – ciclo 2016;
- c) Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário iGovTIC-JUD 2016, realizado pelo CNJ; e
- d) Relatório de Diagnóstico da Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 14ª Região.

## DA ABRANGÊNCIA E REVISÃO DO PETIC

---

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 14ª Região abrangerá o período mínimo de 4 (quatro) anos, cujos trabalhos de elaboração, consolidação e revisão terão o envolvimento dos gestores das unidades estratégicas do TRT 14, sob a coordenação e patrocínio do Presidente e Gestor de Metas, com o envolvimento e auxílio direto dos membros do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, da Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional e das demais unidades estratégicas do Regional.

Aprovado pelo Tribunal Pleno, o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação denomina-se “Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) 2017-2020”.

O PETIC poderá sofrer revisão periódica, a fim de atualizar os seus termos, realinhando-o às diretrizes do CNJ e do CSJT, bem ainda, às mudanças de cenários interno e externo com influência direta na gestão do Regional, sem prejuízo da continuidade da gestão administrativa.

Os casos de inclusão, exclusão e alteração de objetivos estratégicos do mapa estratégico de TIC deverão ser precedidos de análise e participação dos gestores das unidades estratégicas e de aprovação pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e da Presidência do TRT 14, antes de submetê-los ao Tribunal Pleno.

A Presidência do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região fica autorizada a alterar, quando necessário, os indicadores, metas, parâmetros e projetos, de modo a adequá-los à estratégia do Regional, em conformidade com as diretrizes do Tribunal Pleno.

## MONITORAMENTO E CONTROLE

---

Os indicadores, metas, projetos e planos de ação do PETIC deverão ser permanentemente alimentados e monitorados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e demais unidades intervenientes, e seus resultados analisados, por meio de ferramenta tecnológica corporativa denominada Sistema de Gestão da Estratégia da Justiça do Trabalho – SIGEST.

Caberá ao gestor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e às unidades do Tribunal vinculadas aos indicadores, parâmetros e projetos, alimentar e atualizar, periodicamente, as informações no SIGEST, observando os critérios, prazos e condições definidos nas Resoluções e nas normas internas que disciplinam a matéria.

## METODOLOGIA

---

A elaboração do PETIC 2017-2020 foi realizada com base em uma metodologia que buscou realizar amplo levantamento dos ambientes em que a Tecnologia da Informação e Comunicação está inserida. Para tanto, no período de 19 a 29 de julho de 2016, foi realizado diagnóstico da gestão de TIC, com a participação de magistrados, servidores e público externo, os quais puderam



responder a um questionário *online* com temas inerentes a área de TIC. Além dessa ferramenta, também foram considerados o Levantamento de Governança de TIC na Administração Pública Federal pelo TCU – ciclo 2016 – e o Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário iGovTIC-JUD 2016, realizado pelo CNJ em setembro de 2016.



1ª Oficina do PETIC

A partir dessas informações, foi construída, em oficina realizada no dia 24-10-2016, a matriz FOFA<sup>1</sup>, na qual se elencou, respectivamente, as Forças e Oportunidades, as Fraquezas e Ameaças as quais está sujeita a TIC do TRT 14ª Região. Após, em oficina realizada no dia 25-10-2016, foi revisada a identidade de TIC, com a atualização da missão, visão e dos valores que a norteiam.



2ª Oficina do PETIC

A validação dos objetivos estratégicos foi realizada nos dias 8 e 9 de novembro, oportunidade em que foi possível o cotejamento dos atuais objetivos de TIC aos constantes das Resoluções CNJ nº 211/2015 e CSJT nº 158/2015.



2ª Oficina do PETIC

Para medição do desempenho dos objetivos de TIC, foi escolhida a metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), desenvolvida por Kaplan e Norton, a qual tem como finalidade a tradução da missão e da estratégia de unidade de negócio em medidas tangíveis, que permitam avaliar o seu desempenho global.

<sup>1</sup>Também conhecida pelo nome SWOT, que é o acrônimo de *Strengths, Weaknesses, Opportunities* e *Threats*.



Essa sistemática tem como vantagem a possibilidade de medição de resultados em várias perspectivas do negócio. No caso de TIC, as perspectivas que terão sua medição aferida periodicamente são as perspectivas sociedade, processos internos e recursos. Ademais, o BSC permite a criação de um mapa estratégico que demonstra a relação

de causa e efeito entre essas perspectivas e seus objetivos, no qual os recursos suportam os processos internos e estes levam à satisfação dos objetivos constantes da perspectiva sociedade, que é o verdadeiro cliente e razão de existir do Poder Judiciário.

Por fim, os objetivos de TIC foram desdobrados em indicadores, metas e iniciativas estratégicas. Aos indicadores associam-se metas que podem ser confrontadas com o ambiente real, com periodicidade de aferição e monitoramento a ser definida conforme sua natureza. Para cada indicador eleito, planos de ação são definidos e a execução destes planos geram os resultados esperados, e em consequência, a execução da estratégia.



## ANÁLISE AMBIENTAL

---

### Análise de Ambiente Interno

A análise do ambiente interno compreendeu o diagnóstico no que diz respeito às forças e às fraquezas apresentadas pela TIC do TRT 14ª Região.

**Forças:** Fenômenos ou condições internas capazes de auxiliar, por longo tempo, a execução da estratégia (vantagens internas).

**Fraquezas:** Situações, fenômenos ou condições internas que podem dificultar a execução da estratégia (desvantagens internas).

Dentre os principais fatores analisados para construção da análise de ambiente interno estão:

- a) Recursos à Disposição do Gestor:
  - Equipamentos, instalações físicas, bens, serviços;
  - Conhecimento corporativo;
  - Cultura Organizacional;
  - Capacidade de Inovação.
- b) Arquitetura Organizacional:
  - A quem está vinculado hierarquicamente?
  - Relacionamento interno e com a sociedade;
  - Parcerias internas e externas.
- c) Processos Internos:
  - Fluxos e definições dos processos e rotinas de trabalho?
  - As responsabilidades e papéis estão claramente definidos?
  - Todos da unidade/organização conhecem seu papel no processo de gestão?
- d) Competências Essenciais:
  - As competências essenciais de TIC são conhecidas e avaliadas?
  - Os ocupantes de cargos e funções detêm essas competências?
  - São oportunizadas capacitações para mitigar essas lacunas?

### Análise de Ambiente Externo

Na análise do ambiente externo de TIC, foi realizado o diagnóstico no que diz respeito às suas oportunidades e ameaças.

**Oportunidades:** Fatores externos, atuais ou potenciais, que podem estimular positivamente a condução da estratégia.

**Ameaças:** Fatores externos, atuais ou potenciais, que podem comprometer/impactar negativamente a condução da estratégia.

Principais fatores de análise no Ambiente Externo.

- a) Ambiente Geográfico:
  - Acesso a serviços para melhor atender a organização;
  - Cultura de seus integrantes.
- b) Ambiente Político/Legal:
  - Legislações Trabalhistas e Ambientais;
  - Estrutura de Poder (TCU, CNJ, TST, CSJT);
  - Existência de normas vinculantes.
- c) Ambiente Sociocultural:
  - Composição da força de trabalho;
  - Veículos de Comunicação de Massa;
  - Preocupação com o meio ambiente.
- d) Ambiente Tecnológico:
  - Ampliação de novos campos de ciência;
  - Inovação e velocidade das mudanças tecnológicas.
- e) Recursos Naturais:
  - Escassez de Matérias-Primas, produtos ou serviços;
  - Sustentabilidade.
- e) Cenário Econômico:
  - Disponibilidade Orçamentária;
  - Contingenciamentos;
  - Crise Econômica.

Da análise de ambiente interno e externo foi gerada a matriz FOFA, que demonstra, de forma sistematizada, em um único quadro, as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças existentes no ambiente de atuação da TIC.

## MATRIZ FOFA DE TIC

FORÇAS	FRAQUEZAS
Planejamento Estratégico Existente	Alta rotatividade de pessoal
Reconhecimento da SETIC como unidade estratégica	Quadro inadequado de pessoal
Conhecimento técnico e gerencial da equipe	Espaço físico inadequado
Relacionamento interpessoal da equipe	Imaturidade de processos de trabalho
Infraestrutura tecnológica adequada	Comunicação interna e externa ineficiente
Foco nas melhores práticas de gestão	Demandas não alinhadas com o

	planejamento
Responsabilidade e comprometimento da equipe	Falta de normatização de regime de plantão para suportar as atividades extraordinárias
Apoio da administração	Gerenciamento de risco insuficiente
Aperfeiçoamento e utilização do Pje	Inadequação do plano de capacitação
Parcerias institucionais	Baixo investimento em inovação
Liderança	Baixa capacitação de usuários na utilização de sistemas TIC
	Desconhecimento pelos clientes e usuários da regra de negócio
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
Cooperação institucional	Restrições orçamentárias
Massificação da tecnologia através da inclusão digital	Riscos à segurança da informação
Maciça e efetiva utilização dos processos eletrônicos	Demandas impostas sem estudo técnico de viabilidade
Diretrizes de órgãos de controle	Posicionamento geográfico distante de grandes centros
Aderência à modernização da gestão pública	Serviços de telecomunicações deficientes
	Cenário político nacional
	Baixo desenvolvimento tecnológico regional

## REVISÃO DA IDENTIDADE DE TIC

---

A Identidade Organizacional diz respeito ao que mantém a integridade de uma organização, sendo o reflexo da forma como ela é percebida por seus membros, e representa seu propósito existencial. É composta por três elementos: a Missão, a Visão e os Valores. Este tripé, que são declarações da finalidade maior da organização e dos valores que a permeiam, norteia as ações e projetos para o alcance dos objetivos estabelecidos.

### Missão

Prover e manter soluções de TIC de forma inovadora e sustentável contribuindo para o cumprimento da Missão do TRT 14ª Região

### Visão

Consolidar-se como referência em governança e gestão de soluções de TIC.

### Valores

Ética: Agir com honestidade, probidade, integridade, responsabilidade, respeito, moralidade em todas as suas ações e relações, visando o convívio pacífico com a sociedade.

Qualidade: Atender com eficiência e eficácia às necessidades e expectativas dos clientes internos e externos.

Comprometimento: Atuar com dedicação, empenho e envolvimento, contribuindo para o alcance dos objetivos institucionais.

Inovação: Buscar soluções para a melhoria contínua da prestação de serviços, destacando-se pela criatividade, modernidade e pela quebra de paradigmas.

Celeridade: Prezar pela agilidade na prestação dos serviços e no atendimento às demandas.

Segurança: Primar pela confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados e sistemas, fortalecendo assim os mecanismos de segurança e minimizando os riscos relacionados a falta de segurança.

Acessibilidade: Democratizar e facilitar o acesso aos serviços e sistemas de TIC.

Sustentabilidade: Fortalecer a responsabilidade socioambiental, por meio de uma política de boa utilização dos recursos, de modo que seja ecologicamente correto e economicamente viável, melhorando assim a imagem organizacional.

Cooperação: Trabalhar em conjunto visando o alcance da finalidade institucional.

Confiabilidade: Manter os serviços e sistemas funcionando satisfatoriamente.

Transparência: Disponibilizar aos clientes as informações dos atos praticados pela organização, inclusive os motivos e objetivos que lhes deram origem.

Efetividade: Alcançar resultados através de ações planejadas para satisfazer as necessidades do cliente.

## **MAPA ESTRATÉGICO**

---

*Balanced Scorecard* (BSC) é uma metodologia de medição e gestão de desempenho desenvolvida pelos professores Robert Kaplan e David Norton, da *Harvard Business School*, em 1992. Consiste numa das práticas de gestão mais importantes e revolucionárias da história, voltada para um modelo organizacional orientado para a estratégia. O mapa estratégico é um dos componentes do BSC, que permite a didática visualização da estratégia da organização por meio de objetivos ligados entre si, e distribuídos nas três dimensões (perspectivas), numa relação de causa e efeito.

O Mapa Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação está estruturado em três perspectivas: Clientes, Processos Internos e Recursos, agrupadas em 9 macrodesafios e 10 objetivos estratégicos, que retratam os principais desafios a serem enfrentados no período de 2017 a 2020. Nele também consta, na parte superior, o objetivo estratégico “Maximizar os resultados da governança de TIC” do Plano Estratégico Participativo (PEP) 2015-2020, de forma a evidenciar o necessário alinhamento entre o planejamento institucional e seu desdobramento na unidade tática e operacional em questão.

A seguir, o Mapa Estratégico do PETIC 2017-2020:



# Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC 2017-2020

**Alinhamento aos objetivos do PEP 2015-2020**

**Maximizar os resultados de governança de TIC**

**Visão de Futuro**  
Consolidar-se como referência em governança e gestão de soluções de TIC.

**Missão**  
Prover e manter soluções de TIC de forma inovadora e sustentável contribuindo para o cumprimento da Missão do TRT 14ª Região.

**Valores**  
Ética, Qualidade, Comprometimento, Inovação, Celeridade, Segurança, Acessibilidade, Sustentabilidade, Cooperação, Confiabilidade, Transparência e Efetividade

Identidade de TIC

Macrodeseafios ↑  
Objetivos  
Perspectiva Clientes

Satisfação dos clientes  
Primar pela satisfação de usuário de TIC

Macrodeseafios ↑  
Objetivos  
Perspectiva Processos Internos

**Fortalecimento da Governança**  
Aprimorar a gestão e governança de TIC

**Segurança da informação**  
Aprimorar a gestão da segurança da informação

**Gestão de Riscos**  
Desenvolver a gestão de riscos de TIC

**Fortalecimento de Parcerias**  
Aprimorar a cooperação interinstitucional

**Fortalecimento da Comunicação**  
Intensificar a comunicação com os usuários de TIC

Macrodeseafios ↑  
Objetivos  
Perspectiva Recursos

**Aprimoramento da Infraestrutura de TIC**  
Garantir a infraestrutura de TIC apropriada aos serviços judiciais e administrativos

**Aperfeiçoamento da gestão de Custos**  
Buscar excelência na gestão orçamentária, assegurando a execução da estratégia da TIC

**Recursos Humanos**  
Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia

Prover a adequação dos quadros de pessoal de TIC para atender à execução da estratégia

## TABELA SINTÉTICA DOS OBJETIVOS E INDICADORES

Os objetivos estratégicos são enunciados que norteiam o caminho para a execução da estratégia, enquanto que os indicadores são ferramentas de medição do alcance dos objetivos estabelecidos.

A seguir, o quadro consolidado dos objetivos e seus respectivos indicadores:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	VALIDAÇÃO
Primar pela satisfação do usuário de TIC	1 - SCSIS - Índice de satisfação dos clientes com os sistemas de TIC	Gestão/Governança Infra/Desenvolvimento
	2 - SCEQP - Índice de satisfação dos clientes com os equipamentos de TIC	
	3 - SCSP - Índice de satisfação dos clientes com os serviços de suporte de TIC	
Aprimorar a gestão e a governança de TIC	4 - IGOVTI - Nível de Governança de TI (IGovTI TCU)	Gestão/Governança
	5 - IEPRJ - Índice de execução de projetos de TIC	
	6 - IPTIE - Índice de processos de trabalho de TIC instituídos e executados	
Aprimorar a gestão da segurança da informação	7 - ICA27002 - Quantidade de controles aplicáveis da norma ISO 27002:2013 implementados no ambiente de TIC	Infra/Segurança
	8 - IINPSE - Índice de indisponibilidade não programada dos sistemas estratégicos monitorados	
	9 - NSEM - Número de sistemas estratégicos monitorados	
Desenvolver a gestão de riscos de TIC	10 - ISECGR - Índice de serviços estratégicos de negócio cobertos pela gestão de riscos de TIC	Gestão/Governança Infra/Segurança
Aprimorar a cooperação interinstitucional	11 - ICIR - Quantidade de colaborações interinstitucionais realizadas	Gestor da SETIC
Intensificar a comunicação com os usuários de TIC	12 - AIMCTIC - Índice de ações/projetos implementados relativas à melhora da comunicação de TIC.	Gestão/Governança
Garantir a infraestrutura de TIC apropriada aos serviços judiciais e administrativos	13 - IAEG - Índice de ativos estratégicos de TI em garantia	Gestor do Núcleo de Infraestrutura e Comunicações
Buscar excelência	14 - IEEBP - Índice de eficiência na execução do	Gestão/Governança

na gestão orçamentária, assegurando a execução da estratégia da TIC	orçamento para bens permanentes	Gestor da Secretaria de Orçamento e Finanças
	15 - IEEOS - Índice de eficiência na execução do orçamento para serviços	
Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia	16 - ITMSR - Índice de treinamento mínimo de servidores de TIC	Gestão/Governança Gestor da Secretaria Executiva da Escola Judicial
Prover a adequação dos quadros de pessoal de TIC para atender à execução da estratégia	17 - ICPLP - Índice de conformidade de pessoal de TIC em relação à legislação pertinente	Gestão/Governança Gestor da Secretaria de Gestão de Pessoas

## DETALHAMENTO DOS INDICADORES

### PERSPECTIVA CLIENTES

#### Macrodesafio: Satisfação dos clientes

##### Objetivo estratégico 1: Primar pela satisfação do usuário de TIC

- **Indicadores relacionados:**
  - **ISCSIS** - Índice de satisfação dos clientes com os sistemas de TIC
  - **ISCEQP** - Índice de satisfação dos clientes com os equipamentos de TIC
  - **ISCSP** - Índice de satisfação dos clientes com os serviços de suporte de TIC
- **Detalhamento dos indicadores:**

Indicador 1: ISCSIS - Índice de satisfação dos clientes com os sistemas de TIC	
<b>O que mede?</b>	A satisfação dos clientes com os sistemas de TIC disponibilizados pela SETIC
<b>Responsável?</b>	Gestor da Seção de Governança de TIC
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Onde medir</b>	Pesquisa de satisfação com os serviços de TIC
<b>Por que medir</b>	Para mensurar a satisfação dos clientes com os sistemas de TIC
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	(Avaliações positivas em relação aos sistemas de TIC / Número de servidores entrevistados) * 100

<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de base</b>	<b>2015: 66,32%</b>
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual.</b>  <b>2017: 65%</b> <b>2018: 70%</b> <b>2019: 75%</b> <b>2020: 80%</b>
<b>Glossário</b>	O objetivo é avaliar a satisfação dos clientes com o conjunto de sistemas disponibilizados pela SETIC
<b>Observação</b>	As metas para o indicador estão mais baixas em relação ao PETIC 2012-2016 porque a metodologia de medição será alterada. Hoje a pesquisa de satisfação com os serviços de TIC do TRT 14 questiona o usuário sobre quais os 2 sistemas que este mais utiliza e a sua satisfação com os sistemas escolhidos e então é feita a média entre as duas perguntas. O resultado dessa média é que alimenta o indicador atualmente. A partir de 2017 a pesquisa de satisfação trará uma pergunta sobre a satisfação do usuário com o conjunto de sistemas do TRT-14, o que pode causar uma diminuição do indicador.

<b>Indicador 2: ISCEQP - Índice de satisfação dos clientes com os equipamentos de TIC</b>	
<b>O que mede?</b>	A satisfação dos clientes com os equipamentos de TIC disponibilizados pela SETIC
<b>Responsável?</b>	Gestor da Seção de Governança de TIC
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Onde medir</b>	Pesquisa de satisfação com os serviços de TIC
<b>Por que medir?</b>	Para mensurar a satisfação dos clientes com os equipamentos de TIC
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	(Avaliações positivas em relação aos equipamentos de TIC / Número de servidores entrevistados) * 100
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de base</b>	<b>2015: 67,70%</b>
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual.</b>  <b>2017: 75%</b> <b>2018: 75%</b> <b>2019: 80%</b> <b>2020: 85%</b>
<b>Glossário</b>	O objetivo é avaliar a satisfação dos magistrados e servidores com os equipamentos de TIC, o que pode demonstrar a necessidade de

	aquisição de novos equipamentos.
<b>Observação</b>	Houve redução nas metas anuais, pois há um cenário orçamentário mais restritivo se comparado aos anos da vigência do PETIC 2012-2016, o que pode dificultar a aquisição de novos equipamentos.

<b>Indicador 3: ISOSP - Índice de satisfação dos clientes com os serviços de suporte de TIC</b>	
<b>O que mede?</b>	A satisfação dos clientes com o serviço de suporte de TIC disponibilizado pela SETIC
<b>Responsável?</b>	Gestor da Seção de Governança de TIC
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Onde medir</b>	Pesquisa de satisfação com os serviços de TIC
<b>Por que medir?</b>	Para mensurar a satisfação dos clientes com o serviço de suporte da SETIC
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	(Avaliações positivas em relação ao serviço de suporte de TIC / Número de servidores entrevistados) * 100
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de base</b>	<b>2015: 69,76%</b>
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual.</b>  <b>2017: 75%</b> <b>2018: 75%</b> <b>2019: 80%</b> <b>2020: 80%</b>
<b>Glossário</b>	O objetivo é mensurar a satisfação dos magistrados e servidores do TRT-14 com os serviços de suporte disponibilizados pela SETIC a fim de avaliar se ações complementares devem ser tomadas para melhorar o atendimento.
<b>Observação</b>	O modelo de suporte técnico de TIC está mudando de <i>help desk</i> para <i>service desk</i> , o que abrange um maior número de serviços. Por isso o grau de satisfação com o serviço de suporte pode sofrer alguma alteração no futuro.

## PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

### Macrodesafio: Fortalecimento da Governança

#### Objetivo estratégico 2: Aprimorar a gestão e a governança de TIC

- **Indicadores relacionados:**
  - **IGOVTI** - Índice de Governança de TI (IGovTI TCU)
  - **IEPRJ** - Índice de execução de projetos de TIC
  - **IPTIE** - Índice de processos de trabalho de TIC instituídos e executados
  
- **Detalhamento dos indicadores:**

<b>Indicador 4: IGOVTI - Nível de Governança de TI (IGovTI TCU)</b>	
<b>O que mede?</b>	O desempenho obtido pela SETIC no questionário do IGovTI/TCU
<b>Responsável?</b>	Gestor da Seção de Governança de TIC
<b>Periodicidade</b>	Bienal
<b>Onde medir</b>	Questionário IGovTI do TCU
<b>Por que medir?</b>	Para aferir a maturidade da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do TRT-14.
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	Classificação do nível de capacidade adotado pelo IGOV-TI do TCU.
<b>Polaridade</b>	Para cima (de acordo com a classificação do iGovTI TCU)
<b>Linha de base</b>	<b>2014: Intermediário</b> <sup>2</sup>
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: nível de capacidade</b>  <b>2018: Intermediário</b> <b>2020: Aprimorado</b>
<b>Glossário</b>	Este indicador busca guiar a Governança de TIC do TRT-14 no aumento de seu nível de capacidade, tendo por norteador o questionário iGovTI, realizado pelo TCU.
<b>Observação</b>	

<sup>2</sup> Conforme Levantamento de Governança de TI, ciclo 2014. Disponível em <<http://www.trt14.jus.br/documents/10157/67582b18-05ab-4a8b-9123-856e7da4d81a>> Acessado em 30/11/2016.

<b>Indicador 5: IEPRJ - Índice de execução de projetos de TIC</b>	
<b>O que mede?</b>	Quantidade de projetos com cronograma dentro do prazo
<b>Responsável?</b>	Gestor da Seção de Governança de TIC
<b>Periodicidade</b>	Trimestral
<b>Onde medir</b>	Gestor da Seção de Governança de TIC
<b>Por que medir?</b>	Para verificar se os projetos sob responsabilidade do EGP-TIC estão seguindo o cronograma previsto.
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	(Quantidade de projetos com cronograma dentro do prazo / quantidade de projetos em acompanhamento no EGP-TIC) *100
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de base</b>	<b>2015: 100%</b>
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual.</b>  <b>2017: 60%</b> <b>2018: 70%</b> <b>2019: 80%</b> <b>2020: 80%</b>
<b>Glossário</b>	Este indicador visa identificar se os projetos gerenciados pelo EGP-TIC estão cumprindo o cronograma definido a fim de que sejam adotadas medidas para evitar possíveis desvios na execução das fases planejadas ou mesmo na elaboração dos cronogramas.
<b>Observação</b>	A linha de base de 100% em 2015 refere-se à metodologia de aferição constante do PETIC 2012-2016, no qual media o número de projetos executados/Quantidade de projetos previstos para serem concluídos, não considerando o prazo em que os projetos foram concluídos.

<b>Indicador 6: IPTIE - Índice de processos de trabalho de TIC instituídos e executados</b>	
<b>O que mede?</b>	O aprimoramento na adoção de processos de trabalho
<b>Responsável?</b>	Gestor da Seção de Governança de TIC
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Onde medir</b>	Escritório de Gerenciamento de Projetos de TIC
<b>Por que medir</b>	Para garantir que processos de trabalho já definidos pela SETIC estão sendo executados pelos servidores da unidade.
<b>Sugestão de</b>	(Processos de trabalho em execução / processos de trabalho definidos)

<b>medição (fórmula)</b>	* 100
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de tendência</b>	Dados inexistentes
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual</b>  <b>2017: 50%</b> <b>2018: 60%</b> <b>2019: 70%</b> <b>2020: 80%</b>
<b>Glossário</b>	Processos de trabalho de TIC que estão desenhados, formalmente instituídos e em regular execução na SETIC.
<b>Observação</b>	

## Macrodesafio: Segurança da informação

### Objetivo estratégico 3: Aprimorar a gestão da segurança da informação

- **Indicadores relacionados:**
  - **ICA27002** - Quantidade de controles aplicáveis da norma ISO 27002:2013 implementados no ambiente de TIC
  - **IINPSE** – Índice de indisponibilidade não programada dos sistemas estratégicos
  - **INSEM** – Índice de sistemas estratégicos monitorados
  
- **Detalhamento do indicador:**

<b>Indicador 7: ICA27002 - Quantidade de controles aplicáveis da norma ISO/IEC 27002:2013 implementados no ambiente de TIC</b>	
<b>O que mede?</b>	O índice de observância/aderência apresentado pelo ambiente de TIC em função dos controles considerados aplicáveis da norma ISO/IEC 27002:2013
<b>Responsável pelo indicador?</b>	Gestor da Seção de Segurança da Informação
<b>Periodicidade</b>	Trimestral
<b>Onde medir</b>	Gestor da Seção de Segurança da Informação
<b>Por que medir?</b>	Para acompanhar a implantação dos controles previstos na ISO/IEC 27002:2013

<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	Controles aplicáveis da norma ISO/IEC 27002:2013 implementados no ambiente de TIC
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de base</b>	Dado inexistente
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Número natural.</b>  <b>2017: 2</b> <b>2018: 4</b> <b>2019: 6</b> <b>2020: 9</b>
<b>Glossário</b>	Este indicador tem como meta a implantação gradual dos controles previstos na ISO/IEC 27002:2013, norma que estabelece melhores práticas de apoio à implantação de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação.
<b>Observação</b>	

<b>Indicador 8: IINPSE – Índice de indisponibilidade não programada dos sistemas estratégicos monitorados</b>	
<b>O que mede?</b>	O tempo de indisponibilidade dos sistemas considerados estratégicos
<b>Responsável pelo indicador?</b>	Gestor do Núcleo de Infraestrutura e Comunicações
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Onde medir</b>	Gestor do Núcleo de Infraestrutura e Comunicações
<b>Por que medir?</b>	Para assegurar que os sistemas considerados estratégicos não fiquem indisponíveis por tempo acima do aceitável.
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	$(\text{Tempo de indisponibilidade dos sistemas estratégicos (em minutos)} / \text{Tempo total do período (em minutos)}) * 100$
<b>Polaridade</b>	Para baixo
<b>Linha de base</b>	Não se aplica devido a mudança de metodologia
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual.</b>  <b>2017: 1%</b> <b>2018: 1%</b> <b>2019: 1%</b> <b>2020: 1%</b>
<b>Glossário</b>	Esse indicador tem como meta verificar quanto tempo ficaram indisponíveis os sistemas críticos do Tribunal, para avaliar, monitorar e

	melhorar quando necessário, a disponibilidade dos serviços e sistemas do TRT 14ª Região.
<b>Observação</b>	Em relação ao PETIC anterior, este indicador é mais rico em sua medição, tendo em vista que abará uma lista crescente de sistemas monitorados, de acordo com o indicador 6 (NSEM). Ainda, definiu-se com maior precisão que a indisponibilidade das aplicações refere-se ao tempo de parada não programada destas.

<b>Indicador 9: NSEM – Número de sistemas estratégicos monitorados</b>	
<b>O que mede?</b>	O número de sistemas considerados estratégicos que estão sob monitoramento de sua disponibilidade
<b>Responsável pelo indicador?</b>	Gestor do Núcleo de Infraestrutura e Comunicações
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Onde medir</b>	Gestor do Núcleo de Infraestrutura e Comunicações
<b>Por que medir?</b>	Para garantir que a disponibilidade dos sistemas considerados estratégicos sejam monitorados.
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	Número de sistemas estratégicos monitorados
<b>Linha de base</b>	Dado inexistente
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Número natural.</b>  2017: 2 2018: 4 2019: 6 2020: 8
<b>Glossário</b>	Garantir a inclusão gradual de novos sistemas sob monitoramento de disponibilidade
<b>Observação</b>	

### **Macrodesafio: Gestão de Riscos**

#### **Objetivo estratégico 4: Desenvolver a gestão de riscos de TIC**

- **Indicador relacionado:**

- **ISECGR** – Índice de serviços estratégicos de negócio cobertos pela gestão de riscos de TIC

- **Detalhamento do indicador:**

<b>Indicador 10: ISECGR - Índice de serviços estratégicos de negócio cobertos pela gestão de riscos de TIC</b>	
<b>O que mede?</b>	O número de serviços estratégicos do negócio que tiveram seus riscos mapeados por política de gestão de riscos de TIC
<b>Responsável pelo indicador?</b>	Gestor da Seção de Segurança da Informação
<b>Periodicidade</b>	Trimestral
<b>Onde medir</b>	Gestor da Seção de Segurança da Informação
<b>Por que medir?</b>	Para garantir que os serviços estratégicos de negócio estão tendo seus riscos mapeados pela SETIC
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	(Serviços de TIC estratégicos com riscos mapeados / serviços de TIC estratégicos definidos) * 100
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de tendência</b>	Dados inexistentes
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual.</b>  <b>2017: 80%</b> <b>2018: 85%</b> <b>2019: 90%</b> <b>2020: 95%</b>
<b>Glossário</b>	O objetivo é mapear os riscos sobre os serviços estratégicos de negócio a fim de que, sempre que possível, sejam tomadas medidas para que estes riscos sejam evitados, tenham sua probabilidade de ocorrência minimizada ou, caso venham a ocorrer, tenham seus efeitos mitigados.
<b>Observação</b>	No PETIC 2017-2020, este indicador ampliou o número de variáveis para obtenção do índice alcançado. Anteriormente, o indicador considerava apenas o número de computadores com sistema antivírus instalado e atualizado, passando, com a revisão dos indicadores, a contemplar o amplo número de serviços suportados pela área de TIC, o que justifica dados inexistentes para a linha de base e as metas abaixo de 100%, visto que este indicador sofre influências associadas ao macroambiente em que o TRT da 14 Região opera, sobre o qual não consegue intervir sempre e diretamente sobre esses eventos e terá, portanto, uma ação predominantemente reativa. Isto não significa que os riscos externos não possam ser gerenciados; pelo contrário, é fundamental que a área de TI esteja bem preparada para essa ação

	reativa.
--	----------

## Macrodesafio: Fortalecimento de Parcerias

### Objetivo estratégico 5: Aprimorar a cooperação interinstitucional

- **Indicador relacionado:**
  - ICIR - Quantidade de colaborações interinstitucionais realizadas
- **Detalhamento do indicador:**

Indicador 11: ICIR - Quantidade de colaborações interinstitucionais realizadas	
<b>O que mede?</b>	Quantidade de colaborações interinstitucionais efetivas realizadas com outros órgãos na forma de convênios, licitações compartilhadas, desenvolvimento/cessão de sistemas informatizados, participação/adesão a projetos nacionais.
<b>Responsável pelo indicador?</b>	Gestor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Onde medir</b>	Gestor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Por que medir?</b>	Para garantir que a SETIC irá priorizar as colaborações com os outros órgãos da Administração Pública.
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	Quantidade de colaborações interinstitucionais realizadas
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de tendência</b>	Dados inexistentes
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Número natural</b>  <b>2017: 10</b> <b>2018: 10</b> <b>2019: 12</b> <b>2020: 12</b>
<b>Glossário</b>	O objetivo é fomentar a colaboração da SETIC do TRT-14 com outros órgãos da Administração Pública, proporcionando ao tribunal, dentre outras vantagens, economicidade em suas contratações.
<b>Observação</b>	Consiste em novo indicador.

## Macrodesafio: Fortalecimento da Comunicação

### Objetivo estratégico 6: Intensificar a comunicação com os usuários de TIC

- **Indicador relacionado:**
  - **AIMCTIC** - Índice de ações/projetos implementados relativas à melhora da comunicação de TIC.
  
- **Detalhamento dos indicadores:**

<b>Indicador 12: AIMCTIC - Índice de ações/projetos implementados relativas à melhora da comunicação de TIC.</b>	
<b>O que mede?</b>	Quantidade de ações/projetos executados e concluídos que visem a melhoria da comunicação de TIC com os usuários.
<b>Responsável pelo indicador?</b>	Gestor da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Onde medir</b>	Gestor da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Por que medir?</b>	Para acompanhar a implementação de ações da SETIC que visem melhorar a comunicação com os clientes.
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	(Quantidade de ações ou projetos concluídos / quantidade de ações ou projetos definidos no plano de comunicação de TIC) * 100
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de base</b>	Dado inexistente
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Porcentagem.</b>  <b>2017: 25%</b> <b>2018: 50%</b> <b>2019: 75%</b> <b>2020: 100%</b>
<b>Glossário</b>	Este indicador visa acompanhar as iniciativas da SETIC para melhorar a comunicação com seus clientes, sobretudo quanto à transparência de nossas ações neste Tribunal.
<b>Observação</b>	Há necessidade de criação de um plano de comunicação com a definição das ações a serem executadas na vigência do PETIC 2017-2020. A SETIC se compromete a discutir seu plano de comunicação em 2017 e a executar gradualmente as ações definidas nele.

## PERSPECTIVA RECURSOS

### Macrodesafio: Aprimoramento da Infraestrutura de TIC

**Objetivo estratégico 7:** Garantir a infraestrutura de TIC apropriada aos serviços judiciais e administrativos

- **Indicador relacionado:**
  - IAEG - Índice de ativos estratégicos de TI em garantia
- **Detalhamento dos indicadores:**

<b>Indicador 13: IAEG - Índice de ativos estratégicos de TI em garantia</b>	
<b>O que mede?</b>	Percentual de ativos de TIC estratégicos em garantia
<b>Responsável pelo indicador?</b>	Gestor do Núcleo de Infraestrutura
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Onde medir</b>	Sistema de Controle de Material e Patrimônio (SCMP)
<b>Por que medir?</b>	Para avaliar a necessidade de atualização dos equipamentos de TI
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	$(\text{Quantidade de ativos estratégicos em garantia} / \text{quantidade de ativos estratégicos}) * 100$
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de tendência</b>	Dado inexistente
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual</b>  <b>2017: 50%</b> <b>2018: 52%</b> <b>2019: 52%</b> <b>2020: 55%</b>
<b>Glossário</b>	Este indicador visa proteger a operação dos ativos estratégicos de TI, assegurando que os mesmos estão cobertos por garantia de manutenção.
<b>Observação</b>	As metas foram atribuídas após análise dos dados constantes no sistema de material e patrimônio (SCMP)

## Macrodesafio: Aperfeiçoamento da Gestão de Custos

**Objetivo estratégico 8:** Buscar excelência na gestão orçamentária, assegurando a execução da estratégia de TIC

- **Indicadores relacionados:**
  - **IEEBP** - Índice de eficiência na execução do orçamento para bens permanentes
  - **IEEOS** - Índice de eficiência na execução do orçamento para serviços
  
- **Detalhamento dos indicadores:**

<b>Indicador 14:</b> IEEBP - Índice de eficiência na execução do orçamento para bens permanentes	
<b>O que mede?</b>	A precisão na execução do orçamento de TIC para bens permanentes
<b>Responsável?</b>	Gestor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Periodicidade</b>	Trimestral
<b>Onde medir</b>	Sistema Tesouro Gerencial
<b>Por que medir?</b>	Para garantir que os recursos disponíveis para bens permanentes estão sendo aplicados integralmente.
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	$(\text{Orçamento de TI para bens permanentes executado no período} / \text{orçamento de TI para bens permanentes disponibilizado para o período}) * 100$
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de base</b>	Dado Inexistente
<b>Metas</b>	<p><b>Tipo da meta: Percentual.</b></p> <p><b>2017: 100%</b>  <b>2018: 100%</b>  <b>2019: 100%</b>  <b>2020: 100%</b></p>
<b>Glossário</b>	O objetivo é acompanhar a execução do orçamento disponível para bens permanentes a fim de evitar que os recursos não sejam utilizados em conformidade com o planejamento.
<b>Observação</b>	No PETIC 2012-2016 a medição da execução do orçamento de TIC não era dividido entre aquisição de bens permanentes e de serviços, sendo o respectivo índice obtido pelo todo disponível. Por esse motivo,

	não há como verificar uma linha de base que compreenda a nova metodologia.
--	--

<b>Indicador 15: IEEOS - Índice de eficiência na execução do orçamento para serviços</b>	
<b>O que mede?</b>	A precisão na execução do orçamento de TIC para serviços
<b>Responsável?</b>	Gestor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Onde medir</b>	Sistema Tesouro Gerencial
<b>Por que medir?</b>	Para garantir que os recursos disponíveis para serviços estão sendo aplicados integralmente, exceto nos casos em que há inexecução parcial pela contratada.
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	(Orçamento de TI para serviços executado no período / orçamento de TI para serviços disponibilizado para o período) * 100
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de base</b>	Dado Inexistente
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual.</b>  <b>2017: 95%</b> <b>2018: 95%</b> <b>2019: 95%</b> <b>2020: 95%</b>
<b>Glossário</b>	O objetivo é acompanhar a execução do orçamento disponível para serviços a fim de evitar que os recursos não sejam utilizados em conformidade com o planejamento.
<b>Observação</b>	Considerando as prováveis glosas de notas por inexecução parcial dos serviços, é inviável o estabelecimento de metas de 100%, pois elas dependem de fatores externos à atuação da SETIC (serviços de acesso à Internet, manutenção de equipamentos, entre outros). No PETIC 2012-2016 a medição da execução do orçamento de TIC não era dividido entre aquisição de material permanente e de serviços, sendo o respectivo índice obtido pelo todo disponível. Por esse motivo, não há como verificar uma linha de base que compreenda a nova metodologia.

## Macrodesafio: Recursos Humanos

**Objetivo estratégico 9:** Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia

- **Indicador relacionado:**
  - **ITMSR** - Índice de treinamento mínimo de servidores de TIC
- **Detalhamento dos indicadores:**

<b>Indicador 16: ITMSR - Índice de treinamento mínimo de servidores de TIC</b>	
<b>O que mede?</b>	O nível de capacitação dos servidores da SETIC
<b>Responsável?</b>	Gestor da Secretaria Executiva da Escola Judicial
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Onde medir</b>	Gestor da Secretaria Executiva da Escola Judicial
<b>Por que medir?</b>	Para aferir se os servidores da SETIC estão tendo acesso à capacitação para o melhor desempenho de suas atividades
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	(Número de servidores treinados com pelo menos 90 horas ao ano / total de servidores do quadro da SETIC) * 100
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de base</b>	<b>2015: 40%</b>
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual.</b> <b>2017: 95%</b> <b>2018: 95%</b> <b>2019: 95%</b> <b>2020: 95%</b>
<b>Glossário</b>	Quantidade total de horas de treinamento dos servidores de TIC registradas na seção de Recursos Humanos.
<b>Observação</b>	A meta não foi fixada em 100% porque devem ser considerados os casos de servidores que serão nomeados no decorrer da validade do concurso vigente e que, dependendo de mês da posse, não poderão cumprir as 90 horas anuais, bem como aqueles casos em que algum servidor da SETIC está em licença. As 90 horas anuais foram mantidas pois agora a SETIC possui assinatura para plataforma Alura, o que permite que todos os servidores da Secretaria tenham acesso a diversos cursos à distância, por meio de um sistema de rotatividade de

	contas. O Petic anterior não levava tais fatores em conta, de maneira que a versão proposta é mais precisa em sua medição.
--	--

**Objetivo estratégico 10:** Prover a adequação dos quadros de pessoal de TIC para atender à execução da estratégia

- **Indicador relacionado:**
  - **ICPLP** - Índice de conformidade de pessoal de TIC em relação à legislação pertinente
- **Detalhamento dos indicadores:**

<b>Indicador 17: ICPLP - Índice de conformidade de pessoal de TIC em relação à legislação pertinente</b>	
<b>O que mede?</b>	Número de servidores de TIC em relação ao previsto na legislação pertinente.
<b>Responsável?</b>	Gestor da Secretaria de Gestão de Pessoas
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Onde medir</b>	Gestor da Secretaria de Gestão de Pessoas
<b>Por que medir?</b>	Para aferir se o quadro de servidores da SETIC está adequado à Resolução 211/2015 do CNJ.
<b>Sugestão de medição (fórmula)</b>	(Total de servidores do quadro da SETIC / Mínimo adequado de pessoal previsto na legislação pertinente) *100
<b>Polaridade</b>	Para cima
<b>Linha de base</b>	<b>2015: 61,11%<sup>3</sup></b>
<b>Metas</b>	<b>Tipo da meta: Percentual</b>  <b>2017: 70%</b> <b>2018: 80%</b> <b>2019: 90%</b> <b>2020: 100%</b>
<b>Glossário</b>	O índice busca verificar o alcance do número real de servidores existentes em comparação ao número previsto na Resolução CNJ 211/2015.
<b>Observação</b>	O cumprimento da meta para o período poderá ter dificuldade de

<sup>3</sup> Para o cálculo da linha de base considerou-se o efetivo da SETIC em 31/12/2015 (33 servidores) e dividiu-se pelo valor de 54, que é o número considerado adequado pela Resolução CNJ 211/2015, conforme relatório acostado no documento 10 dos autos do PROAD 12805/2016.

	cumprimento em razão de restrições orçamentárias e vedação de nomeação de novos servidores.
--	---

## METAS DO PETIC

As metas representam quantitativamente os níveis esperados de desempenho ao longo do período de vigência do plano estratégico.

Indicadores	Tipo de Meta	Metas				Responsável
		2017	2018	2019	2020	
Indicador 1 - Índice de satisfação dos clientes com os sistemas de TIC	Percentual	65%	70%	75%	80%	Gestor da Seção de Governança de TIC
Indicador 2 - Índice de satisfação dos clientes com os equipamentos de TIC	Percentual	75%	75%	80%	85%	Gestor da Seção de Governança de TIC
Indicador 3 - Índice de satisfação dos clientes com os serviços de suporte de TIC	Percentual	75%	75%	80%	80%	Gestor da Seção de Governança de TIC
Indicador 4 - Índice de Governança de TI (IGovTI TCU)	Nível de capacidade	Não se aplica	Intermediário	Não se aplica	Aprimorado	Gestor da Seção de Governança de TIC
Indicador 5 - Índice de execução de projetos de TIC	Percentual	60%	70%	80%	80%	Gestor da Seção de Governança de TIC

Indicador 6 - Índice de processos de trabalho de TIC instituídos e executados	Percentual	50%	60%	70%	80%	Gestor da Seção de Governança de TIC
Indicador 7 - Quantidade de controles aplicáveis da norma ISO 27002:2013 implementados no ambiente de TIC	Número natural	2	4	6	9	Gestor da Seção de Segurança da Informação
Indicador 8 – Índice de indisponibilidade não programada dos sistemas estratégicos monitorados	Percentual	1%	1%	1%	1%	Gestor do Núcleo de Infraestrutura e Comunicações
Indicador 9 - Número de sistemas estratégicos monitorados	Número natural	2	4	6	8	Gestor do Núcleo de Infraestrutura e Comunicações
Indicador 10 - Índice de serviços estratégicos de negócio cobertos pela gestão de riscos de TIC	Percentual	80%	85%	90%	95%	Gestor da Seção de Segurança da Informação
Indicador 11 - Quantidade de colaborações interinstitucionais realizadas	Número natural	10	10	12	12	Gestor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Indicador 12 - Índice de	Percentual	25%	50%	75%	100%	Gestor da Governança de

ações/projetos implementados relativas à melhora da comunicação de TIC.						Tecnologia da Informação e Comunicação
Indicador 13 - Índice de ativos estratégicos de TIC em garantia	Percentual	50%	52%	52%	55%	Gestor do Núcleo de Infraestrutura
Indicador 14 - Índice de eficiência na execução do orçamento para bens permanentes	Percentual	100%	100%	100%	100%	Gestor da SETIC
Indicador 15 - Índice de eficiência na execução do orçamento para serviços	Percentual	95%	95%	95%	95%	Gestor da SETIC
Indicador 16 - Índice de treinamento mínimo de servidores de TIC	Percentual	95%	95%	95%	95%	Gestor da Secretaria Executiva da Escola Judicial
Indicador 17 - Índice de conformidade de pessoal de TIC em relação à legislação pertinente	Percentual	70%	80%	90%	100%	Gestor da Secretaria de Gestão de Pessoas

## ALINHAMENTO DOS OBJETIVOS DO PETIC 2017-2020 COM OS PLANOS ESTRATÉGICOS DO CNJ E CSJT

PERSPECTIVA	ENTIC-JUD (2015-2020)	PETIC da Justiça do Trabalho	PETIC 2017-2020 do TRT 14ª Região
<b>Clientes/ Resultados</b>	Primar pela satisfação dos usuários	Primar pela satisfação do usuário de TIC	Primar pela satisfação do usuário de TIC
<b>Processos Internos</b>	Aperfeiçoar a governança e a gestão	Aprimorar a gestão e governança de TIC	Aprimorar a gestão e governança de TIC
	Aprimorar as contratações	Garantir o gerenciamento de serviços de TIC	
	Aprimorar a segurança da informação	Aprimorar a gestão de riscos de TIC	Aprimorar a gestão da segurança da informação
	Aprimorar a fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação	Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho	Desenvolver a gestão de riscos de TIC
	Promover a adoção de padrões tecnológicos		Intensificar a comunicação com os usuários de TIC
		Aprimorar a cooperação interinstitucional	
<b>Recursos</b>	Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas	Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada aos serviços judiciais e administrativos
		Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio	
	Aprimorar a gestão orçamentária e financeira	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos	Buscar excelência na gestão orçamentária, assegurando a execução da estratégia da TIC
	Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia
Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia		Garantir o capital humano necessário para atender às demandas estratégicas de TIC	

## REFERÊNCIAS

---

**Balanced Scorecard** por Robert Kaplan e David Norton. Disponível em [http://pt.wikipedia.org/wiki/Balanced\\_scorecard](http://pt.wikipedia.org/wiki/Balanced_scorecard). Acesso em 11 nov. 2016;

**Planejamento Estratégico Participativo 2007-2008** do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região;

**Planejamento Estratégico Participativo 2009-2014** do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, aprovado pelas resoluções administrativas 86 e 116/2009 e revisado pelas resoluções administrativas 34/2011 e 49/2013;

**Planejamento Estratégico do Poder Judiciário 2009-2014**, aprovado pela Resolução nº 70/2009, do Conselho Nacional de Justiça;

**Planejamento Estratégico da Justiça do Trabalho 2015-2020**, aprovado pela Resolução nº 145/2014, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho;

**Planejamento Estratégico do Poder Judiciário 2015-2020**, aprovado pela Resolução nº 198/2014, do Conselho Nacional de Justiça;

**Plano Avança TRT14**. Disponível no portal do Tribunal em: <http://www.trt14.jus.br/documents/10157/be0cb090-721c-49d9-bead-079c1e84850a>. Acesso em 11 nov. 2016;

**Cartilha do PETIC 2012-2016**, aprovada pela Resolução Administrativa do Tribunal Pleno nº 089/2013, publicado no DEJT/TRT14 em 29/08/2013.

**Perfil Organizacional do TRT14**, aprovado pela Portaria TRT14 nº 934, de 28 de abril de 2014. Disponível no portal do Tribunal em: <http://www.trt14.jus.br/documents/10157/41dbdb27-bedf-42b9-b80f-da203005f30b>. Acesso em 11 nov. 2016;

**Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário**, instituído pela Resolução 211, de 15 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça;

**Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação PETIC-JT 2015-2020**, aprovado pela Resolução nº 158 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, de 27 de novembro de 2015;

**Relatório do diagnóstico da gestão de tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 14ª Região**, realizada entre 19 e 29/07/2016. Acesso em 11 nov. 2016;

**Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário IGovTIC-JUD 2016**, realizado pelo Conselho Nacional de Justiça;

**Levantamento de Governança de TI na Administração Pública Federal ciclo 2016**, realizado pelo Tribunal de Contas da União;

**Resolução CNJ 182/2013**, que estabelece as diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).



REVISÃO E FINALIZAÇÃO  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional  
Secretaria-Geral da Presidência

IMPRESSÃO  
Núcleo de Serviços Gráficos

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
Rua almirante Barroso, 600 – Mocambo – 76.801-089 – Porto Velho/RO  
APDI: (69)3218-6363/6418  
[www.trt14.jus.br](http://www.trt14.jus.br)





**TRT14**

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
**Rua Almirante Barroso, nº 600 / Mocambo**  
**CEP 76.801-901 / Porto Velho / RO**  
**SETIC: (69) 3218-6304**  
**[www.trt14.jus.br](http://www.trt14.jus.br)**