



**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA**

**RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 1709, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2014.**

Aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC para o período de 2015 a 2020.

**O EGRÉGIO ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**, em sessão ordinária hoje realizada, sob a Presidência do Excelentíssimo Senhor Ministro Antonio José de Barros Levenhagen, Presidente do Tribunal, presentes os Excelentíssimos Senhores Ministros Ives Gandra da Silva Martins Filho, Vice-Presidente do Tribunal, João Batista Brito Pereira, Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho, João Oreste Dalazen, Renato de Lacerda Paiva, Emmanoel Pereira, Guilherme Augusto Caputo Bastos, Walmir Oliveira da Costa, Maurício Godinho Delgado, Delaíde Alves Miranda Arantes, Hugo Carlos Scheuermann, Alexandre de Souza Agra Belmonte e o Excelentíssimo Senhor Procurador-Geral do Trabalho, Dr. Luís Antônio Camargo de Melo,

**RESOLVE**

Aprovar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC para o período de 2015 a 2020, nos termos do documento anexo.

**Ministro ANTONIO JOSÉ DE BARROS LEVENHAGEN**  
**Presidente do Tribunal Superior do Trabalho**

**Plano Estratégico de  
Tecnologia da Informação  
e Comunicação  
2015 a 2020**

**SETIN**  
Secretaria de Tecnologia da Informação





# Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC

2015 a 2020

**SETIN**  
Secretaria de Tecnologia da Informação





## Tribunal Superior do Trabalho

---

Ministro Antonio José de Barros Levenhagen  
**Presidente**

Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho  
**Vice-Presidente**

Ministro João Batista Brito Pereira  
**Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho**

Ministro João Oreste Dalazen

Ministra Maria Cristina Irigoyen Peduzzi

Ministro Renato de Lacerda Paiva

Ministro Emmanoel Pereira

Ministro Lelio Bentes Corrêa

Ministro Aloysio Corrêa da Veiga

Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho

Ministro Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira

Ministra Maria de Assis Calsing

Ministra Dora Maria da Costa

Ministro Fernando Eizo Ono

Ministro Guilherme Augusto Caputo Bastos

Ministro Márcio Eurico Vitral Amaro

Ministro Walmir Oliveira da Costa

Ministro Mauricio Godinho Delgado

Ministra Kátia Magalhães Arruda

Ministro Augusto César Leite de Carvalho

Ministro José Roberto Freire Pimenta

Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes

Ministro Hugo Carlos Scheuermann

Ministro Alexandre de Souza Agra Belmonte

Ministro Cláudio Mascarenhas Brandão

Ministro Douglas de Alencar Rodrigues

Anne Floriane da Escóssia Lima  
**Secretária-Geral da Presidência**

Gilse Batista Saraiva  
**Secretária-Geral Judiciária**

Gustavo Caribé de Carvalho  
**Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal**

## Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI

Ministro Alexandre de Souza Agra Belmonte  
Coordenador do CGTI

Anne Floriane da Escóssia Lima  
Secretária-Geral da Presidência

Gilse Batista Saraiva  
Secretária-Geral Judiciária

Gustavo Caribé de Carvalho  
Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal

Tiago da Costa Peixoto  
Secretário de Tecnologia da Informação

Márcio Cruz de Souza  
Assessor-Chefe de Gestão Estratégica

Cláudio Fontes Feijó  
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

## Organograma da SETIN



## Sumário

---

Planejamento Estratégico . . . . .	<b>8</b>
Metodologia aplicada . . . . .	<b>9</b>
Missão e Visão de Futuro . . . . .	<b>11</b>
Valores . . . . .	<b>12</b>
Mapa Estratégico . . . . .	<b>13</b>
Objetivos Estratégicos . . . . .	<b>15</b>
Indicadores Estratégicos . . . . .	<b>19</b>
Alinhamento dos Objetivos Estratégicos . . . . .	<b>32</b>
Iniciativas Estratégicas da SETIN . . . . .	<b>33</b>

## Apresentação

---

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº 90, de 29 de setembro de 2009, determinou a todos os tribunais a elaboração e manutenção de um Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC, alinhado às diretrizes estratégicas nacionais e institucionais.

As diretrizes estratégicas nacionais de Tecnologia da Informação e Comunicação estão delineadas pela Resolução nº 99 do CNJ, de 24 de novembro de 2009, que instituiu o Plano Estratégico Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação, com suas metas e indicadores, ao qual os planejamentos estratégicos de TIC dos tribunais devem se alinhar.

As diretrizes estratégicas institucionais para o PETIC, por sua vez, foram estabelecidas pelo Plano Estratégico do TST 2015-2020, aprovado pelo Órgão Especial em 6 de outubro de 2014.

O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC, para o período 2015-2020, é resultado do esforço de convergência das ações de Tecnologia da Informação às diretrizes e objetivos estratégicos fixados pelo TST. Aprovado pela Resolução Administrativa nº **XXXX/2014, de XX/XX/2014**, o PETIC representa a parcela de contribuição da Secretaria de Tecnologia da Informação do TST - SETIN para o cumprimento da Missão e Visão institucionais na busca de uma Justiça Trabalhista mais célere, acessível e efetiva.

## Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação constitui-se em um processo gerencial, contínuo e dinâmico, de elaboração, execução e monitoramento de estratégias de curto, médio e longo prazos, visando alinhar a tecnologia da informação aos objetivos estratégicos da organização. O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC é o documento resultante da primeira etapa desse processo: a de elaboração de objetivos, indicadores, metas e iniciativas estratégicas.

O Planejamento Estratégico de TIC permite identificar as necessidades institucionais, a fim de otimizar a alocação de pessoas e a utilização de recursos tecnológicos, administrativos e financeiros no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação.

A elaboração do Plano Estratégico de TI para o período 2015 a 2020 considerou os seguintes insumos:

- diretrizes estratégicas institucionais - missão, visão, valores, objetivos, indicadores e metas;
- entrevistas com integrantes da Administração e do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI;
- sugestões dos servidores da SETIN;
- oficinas de trabalho com gestores da SETIN e representante da Assessoria de Gestão Estratégica - ASGE;
- reuniões de análise da estratégia - RAEs;
- resultados do TST no Perfil GovTI 2012; e
- pesquisa de satisfação SETIN.

## Metodologia Aplicada

A metodologia denominada “Balanced Scorecard – BSC” (indicadores de desempenho balanceados) foi desenvolvida por professores da universidade americana Harvard Business School, Dr. David P. Norton e Dr. Robert S. Kaplan, em meados de 1990. É utilizada mundialmente para descrição de objetivos estratégicos com indicadores de desempenho, metas e iniciativas. O BSC permite traduzir a estratégia em ações operacionais e seu controle, favorecendo a convergência dos esforços para a sua realização.

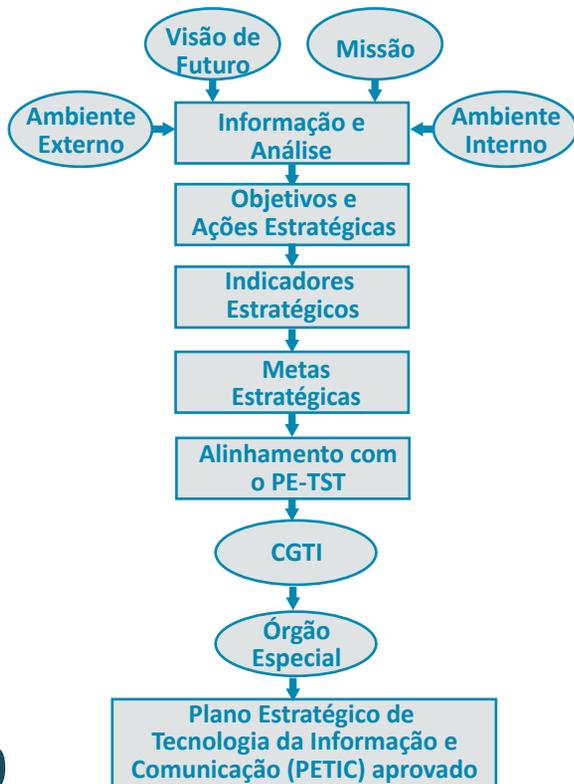
O BSC é, principalmente, um sistema de comunicação, informação e aprendizagem. Assim, não se trata de um sistema de controle tradicional. Esse modelo é representado por elementos chamados “perspectivas”, que são categorias que agrupam objetivos estratégicos mensuráveis, cada uma com foco em determinado aspecto do desempenho organizacional.

O BSC pode ser aplicado a entidades públicas ou privadas, seja no nível da organização como um todo ou de cada uma de suas unidades constitutivas, inclusive a de Tecnologia da Informação e Comunicação -TIC, de forma a propiciar o alinhamento estratégico.

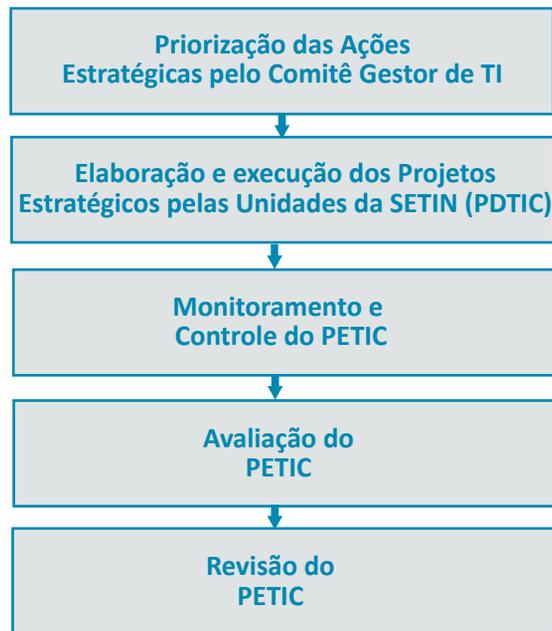
No contexto de TIC do TST, foram definidas as perspectivas Pessoas e Infraestrutura, Processos Internos e Resultados, conectadas entre si por relações de causa e efeito que podem ser assim descritas: a competência da equipe e a infraestrutura tecnológica (Pessoas e Infraestrutura) são a base para o aprimoramento dos processos de trabalho (Processos Internos) que proporcionam as condições para assegurar a qualidade das soluções de TIC e a satisfação de seus usuários (Resultados). Cada um desses elementos e suas relações possuem como objetivo precípuo o cumprimento da Missão e a realização da Visão de Futuro definidas para a SETIN, direcionados pelos valores estabelecidos.

# Processo do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

## Elaboração do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (2014)



## Implementação (2015 - 2020)



## Missão

Missão é declaração de propósito ampla e duradoura, que individualiza e distingue a razão de ser da organização, definindo elementos essenciais de sua identidade institucional.

## Missão da SETIN

“Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para o cumprimento da missão institucional do Tribunal Superior do Trabalho.”

## Visão de Futuro

Visão de futuro refere-se à imagem instigante do futuro desejado para a organização num dado horizonte de tempo, geralmente de longo prazo; conjunto compartilhado de intenções estratégicas, desafiantes, porém plausíveis, relativas a esse futuro.

## Visão de Futuro da SETIN

“Ser reconhecida pela qualidade das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.”

## Valores

---

Valores são crenças, costumes e ideias em que a maioria das pessoas da organização acredita. Os valores permeiam todas as atividades e relações existentes na organização e desta com os clientes. Constituem uma fonte de orientação e inspiração no local de trabalho. São elementos motivadores que direcionam as ações das pessoas na organização, contribuindo para a integração e a coerência do trabalho. A SETIN adotou os mesmos valores institucionais do TST e acrescentou dois outros específicos: Espírito de equipe e Foco na satisfação dos usuários.

### Valores da SETIN

---

#### **Comprometimento (individual)**

Atuar com dedicação para alcance dos objetivos.

#### **Efetividade**

Realizar ações com eficiência e eficácia de modo a cumprir sua função institucional.

#### **Ética**

Agir com honestidade, integridade e imparcialidade.

#### **Foco no jurisdicionado**

Concentrar esforços na resolução das demandas dos jurisdicionados.

#### **Proatividade e Inovação**

Antecipar-se aos fatos com ações preventivas e promover a inovação e o aperfeiçoamento contínuo de procedimentos e serviços.

#### **Transparência**

Praticar ações com visibilidade plena no cumprimento das atribuições.

#### **Sustentabilidade**

Atuar com responsabilidade socioambiental.

#### **Espírito de equipe**

Atuar com postura colaborativa.

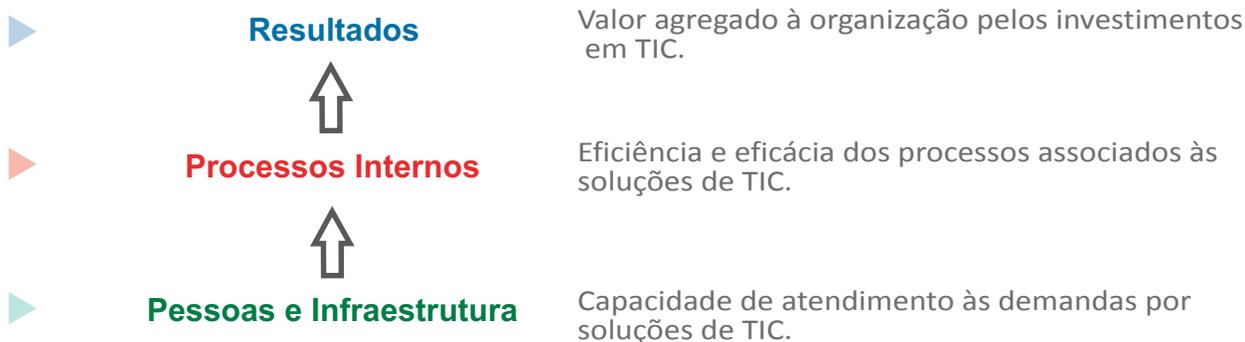
#### **Foco na satisfação dos usuários**

Concentrar esforços no atendimento das expectativas dos usuários.

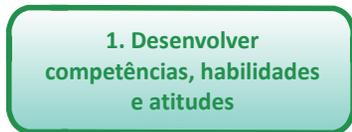
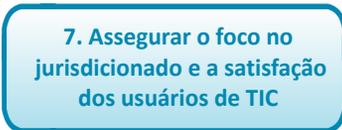
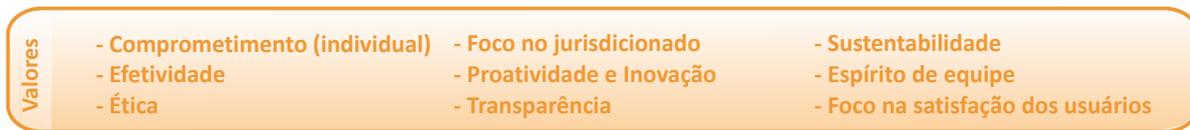
## Mapa Estratégico de TIC

Mapa estratégico é a representação gráfica que permite visualizar os diferentes itens do modelo BSC de uma organização, numa cadeia de causa-efeito que, por meio de ações, conecta os impulsionadores (objetivos estratégicos das perspectivas inferiores do mapa) com os elementos almejados (objetivos estratégicos das perspectivas superiores do mapa), resultando no cumprimento da missão da instituição e na construção da sua visão de futuro.

### Perspectivas do Mapa Estratégico de TIC



## Mapa Estratégico de TIC



Resultados



Processos Internos



Pessoas e Infraestrutura

## Objetivos Estratégicos

Objetivos estratégicos são declarações de ações que direcionam o caminho para se realizar a missão e alcançar a visão de futuro. Visão de futuro do objetivo é o estado que se almeja ao final do ciclo do plano estratégico.

### Objetivos Estratégicos de TIC

#### Perspectiva Pessoas e Infraestrutura



1. Desenvolver competências, habilidades e atitudes

**Descrição do objetivo:** Promover o desenvolvimento das competências das equipes da SETIN com foco na melhoria das soluções de TIC.

**Visão de futuro do objetivo:** Servidores capacitados, nos aspectos técnico e comportamental, para desempenhar as atividades necessárias ao desenvolvimento das soluções de TIC com qualidade.

**Responsável:** ASPP

2. Garantir a infraestrutura de TIC

**Descrição do objetivo:** Garantir a qualidade e a disponibilidade dos recursos tecnológicos de TIC, adequados às demandas, primando pela otimização de recursos tecnológicos e orçamentários.

**Visão de futuro do objetivo:** Ativos de infraestrutura, sistemas e microinformática com a qualidade e disponibilidade requeridas pelo TST.

**Responsável:** CITEC

## Objetivos Estratégicos de TIC

### Perspectiva Processos Internos



#### 3. Aprimorar a gestão orçamentária de TIC

**Descrição do objetivo:** Aperfeiçoar o planejamento e a execução orçamentária da SETIN.

**Visão de futuro do objetivo:** Planejamento orçamentário da SETIN com alto grau de acerto.

**Responsável:** ASTEC

#### 4. Aprimorar a gestão de serviços de TIC

**Descrição do objetivo:** Aprimorar os processos de gestão de serviços de TIC de acordo com as boas práticas de mercado.

**Visão de futuro do objetivo:** Serviços de TIC gerenciados com previsibilidade e confiabilidade.

**Responsável:** CINT

## Objetivos Estratégicos de TIC

### Perspectiva Processos Internos



#### 5. Aprimorar a gestão de riscos de TIC

**Descrição do objetivo:** Aprimorar a gestão de riscos de forma a minimizar eventuais impactos negativos na continuidade das soluções de TIC do Tribunal.

**Visão de futuro do objetivo:** Riscos das soluções de TIC mapeados e gerenciados.

**Responsável:** CINT

#### 6. Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios

**Descrição do objetivo:** Melhorar a gestão de projetos, programas e portfólios da SETIN, com foco nos resultados e na governança de TIC.

**Visão de futuro do objetivo:** Processos de gerenciamento de projetos, programas e portfólios com maturidade suficiente para o bom atendimento às demandas de TIC e para o adequado suporte aos processos de governança.

**Responsável:** ASPP

## Objetivos Estratégicos de TIC

### Perspectiva Resultados



**7. Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC**

**Descrição do objetivo:** Garantir que as soluções de TIC satisfaçam aos usuários, atendam aos requisitos acordados e contribuam para que as unidades do TST cumpram sua missão institucional.

**Visão de futuro do objetivo:** Usuários satisfeitos com a qualidade das soluções de TIC.

**Responsável:** CSUP

## Indicadores Estratégicos

---

Indicadores estratégicos são sinalizadores do alcance de uma situação ou estado desejado. Refletem o desempenho da organização relacionado aos objetivos estratégicos, informando o "quanto" ela se encontra direcionada à sua visão de futuro. Podem ser traduzidos em números, percentuais, descrições de processos ou fatos que indiquem a mudança quantitativa e/ou qualitativa de uma condição específica.

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Pessoas e Infraestrutura

#### Objetivo 1 - Desenvolver competências, habilidades e atitudes

##### Indicador

Responsável: ASPP

Índice de servidores com limite mínimo de treinamento (ISMT)

$$= \frac{\text{Qtd. de servidores com limite mínimo de treinamento}}{\text{Qtd. de servidores da SETIN}} \times 100$$

##### Variáveis

**Qtd. de servidores com limite mínimo de treinamento:** quantidade de servidores da SETIN que realizaram pelo menos 20 horas anuais de treinamento, computando-se apenas os treinamentos considerados pela CDEP para a concessão de AQ temporário.

**Qtd de servidores da SETIN:** quantidade de servidores lotados na SETIN na data da apuração do indicador.

##### Meta 1.1

Periodicidade: anual

Atingir, até 2020, o percentual de 72% dos servidores da SETIN com ao menos 20 horas anuais de treinamento.

Período de referência: 2013

67,5%

2015	2016	2017	2018	2019	2020
67%	68%	69%	70%	71%	72%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Pessoas e Infraestrutura

#### Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TIC

**Indicador**

**Responsável:** CITEC

Índice de disponibilidade dos serviços de infraestrutura (IDSI)

$Var1+Var2+Var3+Var4+Var5+Var6+Var7$

=

7

#### Variáveis

**Var1 a Var7** - Percentual do total de horas corridas do ano que cada serviço técnico "S1 a S7" ficou disponível, sendo:

**S1** - Banco de Dados

**S2** - Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)

**S3** - Discos de Rede

**S4** - Gabinete Virtual

**S5** - Servidores de Aplicação

**S6** - Internet

**S7** - Correio Eletrônico

#### Meta 2.1

**Periodicidade:** anual

Alcançar, até 2020, 99% de disponibilidade média dos serviços técnicos de infraestrutura de TIC.

**Período de referência: 2014  
(até setembro)**

98,3%

2015	2016	2017	2018	2019	2020
98,5%	98,6%	98,7%	98,8%	98,9%	99%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Processos Internos

#### Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC

**Indicador**      Responsável: ASTEC

Índice de eficiência na execução do orçamento (IEO)

$$= \frac{\text{Despesa empenhada}}{\text{Orçamento aprovado}} \times 100$$

#### Variáveis

**Despesa empenhada:** Valor em reais da despesa de TIC empenhada.

**Orçamento aprovado:** Valor em reais do orçamento aprovado pelo Comitê Gestor de TIC para o exercício, com suas alterações.

#### Meta 3.1

Alcançar, até 2020, 95% de acerto na execução orçamentária de TIC.

Periodicidade: anual

Período de referência: 2013

79,2%

2015	2016	2017	2018	2019	2020
80%	83%	85%	88%	92%	95%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Processos Internos

#### Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC

**Indicador** Responsável: ASTEC

**Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas (IAOE)**

$$= \frac{\text{Qtd. de ações orçamentárias efetivadas}}{\text{Qtd. de ações orçamentárias previstas}} \times 100$$

#### Variáveis

**Qtd. de ações orçamentárias efetivadas:** quantidade de ações orçamentárias contratadas no exercício.

**Qtd. de ações orçamentárias previstas:** quantidade de ações orçamentárias previstas no Plano de Contratações de Soluções de TIC aprovado para o exercício, em novembro do ano anterior.

#### Meta 3.2

Alcançar, até 2020, 95% de acerto no planejamento das ações de investimento de TIC.

**Periodicidade:** anual

**Período de referência:**

Sem referência.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
70%	75%	80%	85%	90%	95%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Processos Internos

#### Objetivo 4 - Aprimorar a gestão de serviços de TIC

**Indicador**

**Responsável:** CINT

**Índice de serviços suportados por processos ITIL adaptados (ISPA)**

$$= \frac{\text{Qtd de serviços críticos com processos ITIL adaptados}}{\text{Qtd de serviços críticos}} \times 100$$

#### Variáveis

**Qtd de serviços críticos com processos ITIL adaptados:** quantidade de **serviços críticos** com os seguintes processos ITIL adaptados: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Eventos.

**Qtd de serviços críticos:** quantidade de **serviços críticos** definidos pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI.

#### Meta 4.1

**Periodicidade:** anual

Alcançar, até 2020, 100% dos serviços críticos com processos ITIL adaptados.

**Período de referência:**

Sem referência.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
15%	30%	45%	60%	80%	100%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Processos Internos

#### Objetivo 5 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC

##### Indicador

Responsável: CINT

Índice de serviços críticos de TIC com riscos mapeados (ISRM)

$$= \frac{\text{Qtd. de serviços críticos com os riscos mapeados}}{\text{Qtd. total de serviços críticos}} \times 100$$

##### Variáveis

**Qtd. de serviços críticos com os riscos mapeados:** quantidade de serviços de TIC considerados críticos pelo CGTI que tiveram seus riscos mapeados.

**Qtd. total de serviços críticos:** quantidade total de serviços de TIC considerados críticos pelo CGTI.

##### Meta 5.1

Alcançar, a partir de 2016, e manter 100% dos serviços críticos de TIC com seus riscos mapeados.

Periodicidade: anual

Período de referência:

Sem referência.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
40%	100%	100%	100%	100%	100%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Processos Internos

#### Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios

**Indicador**      **Responsável: ASPP**

**Índice de projetos executados no prazo (IPEP)**

$$= \frac{\text{Qtd. de projetos do PDTIC concluídos dentro do prazo acordado}}{\text{Qtd de projetos do PDTIC prevista para conclusão}} \times 100$$

#### Variáveis

**Qtd. de projetos do PDTIC concluídos dentro do prazo acordado:** quantidade de projetos do PDTIC que foram concluídos dentro do prazo acordado com o demandante, aceitando-se variação de 10%.

**Qtd de projetos do PDTIC prevista para conclusão:** quantidade de projetos elencados no PDTIC com previsão de conclusão no exercício.

#### Meta 6.1

**Periodicidade:** anual

Alcançar, até 2020, o percentual de 55% dos projetos do PDTIC executados no prazo acordado.

#### Período de referência: 2012

44% (considerados escopo e prazo)

2015	2016	2017	2018	2019	2020
45%	47%	49%	51%	53%	55%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Processos Internos

#### Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios

**Indicador**      **Responsável: ASPP**

**Índice de projetos do PDTIC geridos com a MGPS (IPPM)**

$$= \frac{\text{Qtd. de projetos do PDTIC geridos com MGPS}}{\text{Qtd. de projetos do PDTIC}} \times 100$$

#### Variáveis

**Qtd. de projetos do PDTIC geridos com MGPS:** quantidade de projetos do PDTIC geridos com a Metodologia de Gerenciamento de Projetos da SETIN - MGPS.

**Qtd. de projetos do PDTIC:** quantidade de projetos do PDTIC em andamento ou concluídos no exercício.

#### Meta 6.2

**Periodicidade:** anual

Attingir, até 2020, o percentual de 75% dos projetos do PDTIC geridos com a Metodologia de Gerenciamento de Projetos da SETIN - MGPS.

**Período de referência:** 2013

31%

2015	2016	2017	2018	2019	2020
50%	55%	60%	65%	70%	80%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Processos Internos

#### Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios

**Indicador**

**Responsável:** ASPP

**Índice de precisão do planejamento do portfólio do PDTIC (IPP)**

$$= \left[ 1 - \left( \frac{(\text{Inclusões} \times 2 + \text{Cancelamentos} \times 2 + \text{Alterações}) / 5}{\text{Qtd. de projetos e ações aprovadas do PDTIC}} \right) \right] \times 100$$

#### Variáveis

**Inclusões:** quantidade de projetos e ações incluídas no PDTIC ao longo das revisões programadas para o exercício. Para as inclusões foi considerado peso 2.

**Cancelamentos:** quantidade de projetos e ações cancelados no PDTIC ao longo das revisões programadas para o exercício. Para os cancelamentos foi considerado peso 2.

**Alterações:** quantidade de projetos e ações que sofreram alteração de prazo no PDTIC ao longo das revisões programadas para o exercício. Para as alterações de prazo foi considerado peso 1, com base na dificuldade de se estabelecer prazos precisos no planejamento inicial que dá origem ao PDTIC.

**Qtd. de projetos e ações aprovadas do PDTIC:** quantidade de projetos e ações do PDTIC aprovado para o exercício.

**Observação:** para cada projeto ou ação do PDTIC, somente será considerada uma operação a cada ano (inclusão ou alteração ou cancelamento), sempre a de maior peso. Será contabilizada na fórmula apenas uma alteração anual em cada projeto ou ação do PDTIC.

**Meta 6.3**

**Periodicidade:** anual

**Período de referência:** 2014  
(até setembro)

66,5%

Alcançar, até 2020, o percentual de 71% de precisão no planejamento do portfólio do PDTIC.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
66%	67%	68%	69%	70%	71%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Resultados

Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC

**Indicador**      **Responsável:** CSUP

$$\text{Índice de satisfação de TIC (ISTI)} = \frac{\text{Nota apurada}}{\text{Nota máxima}} \times 100$$

#### Variáveis

**Nota apurada:** respostas “Raramente” x 1 + respostas “Às vezes” x 2 + respostas “Frequentemente” x 3 + respostas “Sempre” x 4

**Nota máxima:** respostas da pesquisa (“Nunca” + “Raramente” + “Às vezes” + “Frequentemente” + “Sempre”) x 4.

**Observação:** As respostas classificadas como “Não se aplica” não constarão do cômputo da variável “Nota Máxima”.

#### Meta 7.1

**Periodicidade:** anual

Aumentar para 79% o índice de satisfação dos servidores sobre os serviços de TIC prestados, até 2020.

**Período de referência:** 2013

77,1%

2015	2016	2017	2018	2019	2020
78%	78%	78%	79%	79%	79%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Resultados

#### Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC

##### Indicador

Responsável: CDS

Índice de satisfação dos solicitantes com as soluções para a atividade administrativa (ISSA)

$$= \frac{\text{Qtd. de pesquisas com solicitantes satisfeitos}}{\text{Qtd. de pesquisas aplicadas}} \times 100$$

##### Variáveis

**Qtd. de pesquisas com solicitantes satisfeitos:** quantidade de pesquisas que obtiveram resposta igual a "4- Concordo parcialmente" ou "5- Concordo totalmente" na pergunta "A qualidade do produto entregue foi satisfatória."

**Qtd. de pesquisas aplicadas:** quantidade de pesquisas aplicadas para os "Documentos de Oficialização de Demanda- DOD" executados para a atividade administrativa.

##### Meta 7.2

Periodicidade: anual

Alcançar, até 2020, 80% de satisfação dos solicitantes com a qualidade das soluções de TIC entregues para a atividade administrativa.

##### Período de referência:

Sem referência.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
70%	72%	74%	76%	78%	80%

## Indicadores Estratégicos de TIC

### Perspectiva Resultados

Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC

#### Indicador

Responsável: CDS

Índice de satisfação dos solicitantes com as soluções para a atividade judicante (ISSAJ)

$$= \frac{\text{Qtd. de pesquisas com solicitantes satisfeitos}}{\text{Qtd. de pesquisas aplicadas}} \times 100$$

#### Variáveis

**Qtd. de pesquisas com solicitantes satisfeitos:** quantidade de pesquisas que obtiveram resposta igual a "4- Concordo parcialmente" ou "5- Concordo totalmente" na pergunta "A qualidade do produto entregue foi satisfatória."

**Qtd. de pesquisas aplicadas:** quantidade de pesquisas aplicadas para os "Documentos de Oficialização de Demanda- DOD" executados para a atividade judicante.

#### Meta 7.3

Periodicidade: anual

Alcançar, até 2020, 80% de satisfação dos solicitantes com a qualidade das soluções de TIC entregues para a atividade judicante.

#### Período de referência:

Sem referência.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
70%	72%	74%	76%	78%	80%

## Alinhamento dos Objetivos Estratégicos

O quadro abaixo correlaciona os objetivos estratégicos do PETIC e seus direcionadores institucionais.

Objetivos do PETIC-TST	Objetivos do PE-TST
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver competências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Desenvolver competências e valorizar as pessoas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir a infraestrutura de TIC</li> <li>- Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Garantir a infraestrutura e o orçamento</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprimorar a gestão orçamentária de TIC</li> <li>- Aprimorar a gestão dos serviços de TIC</li> <li>- Aprimorar a gestão de riscos de TIC</li> <li>- Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Otimizar os processos de trabalho</li> </ul>

## Iniciativas Estratégicas de TIC

### Perspectiva Pessoas e Infraestrutura



#### 1. Desenvolver competências, habilidades e atitudes

- Desenvolver plano de capacitação nos aspectos técnico e comportamental.
- Fomentar o desenvolvimento de competências.

#### 2. Garantir a infraestrutura de TIC

- Garantir a disponibilidade dos serviços críticos essenciais às atividades judicantes e administrativas.
- Promover prospecção tecnológica de forma a propiciar a inovação contínua.
- Promover o dimensionamento adequado dos recursos de TIC.

## Iniciativas Estratégicas de TIC

### Perspectiva Processos Internos



#### 3. Aprimorar a gestão orçamentária de TIC

- Atualizar normas internas de boas práticas de contratações de TIC em consonância com a legislação vigente e com as diretrizes do TST.
- Estabelecer o processo de planejamento e execução orçamentária de TIC do TST.

#### 4. Aprimorar a gestão de serviços de TIC

- Definir e implantar processos de gestão de serviços de TIC.
- Definir e implantar ferramentas automatizadas para apoiar a gestão dos serviços de TIC.
- Implantar o processo de Gestão de Continuidade de Serviços de TIC.
- Melhorar o grau de maturidade da Central de Serviços.
- Estabelecer Acordos de Nível de Serviço de TIC.

## Iniciativas Estratégicas de TIC

### Perspectiva Processos Internos



#### 5. Aprimorar a gestão de riscos de TIC

- Definir e implantar o processo para Gestão de Riscos de TIC.
- Modernizar o Sistema de Gestão de Segurança da Informação do TST.
- Implantar as melhores práticas de desenvolvimento seguro no ciclo de construção de software.

#### 6. Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios

- Implementar ações para elevar a maturidade em gerenciamento de projetos na SETIN.
- Aprimorar as soluções automatizadas de gerenciamento de projetos e portfólio.
- Estabelecer a gestão de programas e portfólio no âmbito da SETIN.
- Aprimorar a metodologia de gestão de projetos para suportar os processos de trabalho da SETIN.

## Iniciativas Estratégicas de TIC

### Perspectiva Resultados



**7. Assegurar o foco no  
jurisdicionado e a satisfação  
dos usuários de TIC**

- Implementar medidas em resposta à Pesquisa Anual de Satisfação, em especial buscando a homogeneização da satisfação dos usuários nos diferentes aspectos de soluções de TIC.
- Aperfeiçoar os mecanismos e instrumentos de comunicação com os demandantes de soluções de TIC.
- Prospectar e prover soluções de TIC que contribuam para a melhoria dos processos de trabalho do TST.

## **EQUIPE DE ELABORAÇÃO - 2014**

---

### **Comissão de Planejamento da SETIN**

ALEXSANDRE WILLIAM MAJDALANI  
LEONARDO LOBO PULCINELI  
JOSÉ FLÁVIO ALBERNAZ MUNDIM  
TIAGO DA COSTA PEIXOTO  
PAULO JORGE BACCHINI DE ARAÚJO LIMA  
RAMAI RIETHER AZOUBEL  
WELINGTON SAMUEL DA SILVA MONTEIRO

### **Desenvolvimento**

HELINEIDA FERREIRA SILVA GONÇALVES  
JOANAS HENRIQUE ZALEWSKI  
JOÃO PAULO CARVALHO COLU DE QUEIROZ  
JOSÉ FLÁVIO ALBERNAZ MUNDIM  
WOLTONY DE LUCENA GONÇALVES

### **Apoio**

NAIANE ÁGUIDA FRANÇA DE ARAÚJO

### **Colaboradores**

ADRIANO BONTEMPO DA SILVA  
ANA ROSA SÁ BARRETO  
CAMILA RIBEIRO ROCHA TORRES  
CLÁUDIA PEREIRA DE SOUZA BRANDÃO FERNANDES  
DANIEL DE JESUS FERREIRA  
DENIS JOSÉ SOUSA DE ALBUQUERQUE  
GUNTER RIBEIRO AMORIM  
IVAN TEIXEIRA CORTEZ  
JOÃO PAULO GALVAGNI JUNIOR  
JOSÉ HENRIQUE RODRIGUES FILHO  
LEONARDO FRANÇA DE SANTANA DUARTE  
LETÍCIA GONÇALVES DE LIMA  
MÁRIO HENRIQUE HERRERA MASOTTI  
RICARDO LIMA PIMENTA  
RODRIGO CARDOSO VIEIRA  
SANDRO TOMAZELE DE OLIVEIRA LIMA  
TÉSSIO YUDI KUSANO MOURA  
VINICIUS BRITO DE SOUSA





