



**CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO  
COORDENADORIA PROCESSUAL**

**RESOLUÇÃO CSJT Nº 257, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2020.**

Aprova a revisão do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) 2015 – 2020, com aplicabilidade para o ano de 2020.

O **CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**, em sessão ordinária hoje realizada, sob a presidência do Exmo. Ministro Conselheiro João Batista Brito Pereira, presentes os Exmos. Ministros Conselheiros Renato de Lacerda Paiva, Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira e Augusto César Leite de Carvalho, os Exmos. Desembargadores Conselheiros Vania Cunha Mattos, Maria Auxiliadora Barros de Medeiros Rodrigues e Nicanor de Araújo Lima, a Exma. Vice-Procuradora-Geral do Trabalho, Dra. Maria Aparecida Gugel, e a Exma. Presidente da Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho – ANAMATRA, Juíza Noemia Aparecida Garcia Porto,

Considerando que compete ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho a supervisão administrativa, orçamentária, financeira e patrimonial da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo grau, como órgão central do sistema, cujas decisões terão efeito vinculante (CF, art. 111-A, § 2º, II);

Considerando a edição dos Acórdãos do TCU nº 1603/2008, 2308/2010, 2585/2012, 1200/2014 e 3051/2015, todos do Plenário, que recomendam a promoção de ações voltadas à normatização e ao aperfeiçoamento dos controles e processos de governança, de gestão e de uso da Tecnologia da Informação e Comunicação;

Considerando a necessidade de assegurar a convergência dos recursos humanos, administrativos e financeiros empregados pela Justiça do Trabalho no que concerne à Tecnologia da Informação e Comunicação;

Considerando as diretrizes do Planejamento Estratégico do Poder Judiciário para o sexênio 2015-2020, aprovado pela Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 198, de 16 de junho de 2014;

Considerando os macros desafios do Poder Judiciário para o sexênio 2015-2020, em especial o que trata da “Melhoria da infraestrutura e governança de TIC”;

Considerando a edição da [Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 182, de 17 de outubro de 2013](#), que dispõe sobre as diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação;

Considerando a edição da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial;

Considerando a edição da [Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 185, de 18 de dezembro de 2013](#), que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais;

Considerando a edição da [resolução do Conselho Superior da Justiça do Trabalho n.º 185, de 24 de março de 2017](#), que dispõe sobre a padronização do uso, governança, infraestrutura e gestão do Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) instalado na Justiça do Trabalho;

Considerando o término da vigência do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho aprovado para o período de 2010 a 2014, pela [Resolução do Conselho Superior da Justiça do Trabalho nº 69, de 21 de junho de 2010](#);

Considerando as propostas apresentadas e discutidas pelos representantes dos Tribunais do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho para atualização do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça do Trabalho;

Considerando a edição da [Resolução n.º 211, de 15 de dezembro de 2015](#), que Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD); e

Considerando a deliberação do Plenário do CSJT nos autos do Processo CSJT-AN-101-17.2020.5.90.0000,

## **RESOLVE:**

Art. 1º Fica aprovada a revisão do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) 2015 -2020, com aplicabilidade para o ano de 2020, nos termos do anexo da presente Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação com efeitos retroativos a 1º de janeiro de 2020.

Brasília, 14 de fevereiro de 2020.

**JOÃO BATISTA BRITO PEREIRA**  
**Ministro Presidente do Conselho Superior da Justiça do Trabalho**

Este texto não substitui o original publicado no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

## ANEXO DA RESOLUÇÃO CSJT Nº 257/2020

# Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho

### PETIC-JT 2015-2020

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Detalhamento</b>
1.0		Criação do Documento
1.1		Revisão de indicadores, iniciativas estratégicas e alinhamento com ENTIC-JUD.

## ÍNDICE

<b>Introdução</b> .....	<b>3</b>
<b>Missão</b> .....	<b>10</b>
<b>Visão de Futuro</b> .....	<b>10</b>
<b>Valores</b> .....	<b>10</b>
<b>Matriz de Análise do Ambiente</b> .....	<b>11</b>
<b>Mapa Estratégico de TIC da Justiça do Trabalho 2015-2020</b> .....	<b>12</b>
<b>Objetivos Estratégicos</b> .....	<b>13</b>
<b>Perspectiva Sociedade</b> .....	<b>14</b>
1. Primar pela satisfação do usuário de TIC .....	14
<b>Perspectiva Processos Internos</b> .....	<b>15</b>
2. Aprimorar a gestão e governança de TIC. ....	15
3. Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade. ....	16
4. Aprimorar a gestão de riscos de TIC. ....	17
5. Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho. ....	18
<b>Perspectiva Recursos</b> .....	<b>20</b>
6. Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos. ....	20
7. Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio. ....	22
8. Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia. ....	23
9. Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia. ....	25
10. Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos. ....	26
<b>Iniciativas Estratégicas</b> .....	<b>28</b>
<b>Matriz de Alinhamento</b> .....	<b>31</b>

## Introdução

Planejamento Estratégico é o processo por meio do qual uma organização estabelece sua estratégia e toma um conjunto de decisões acerca da alocação de seus recursos, de forma a suportar a sua missão institucional e sua inserção no ambiente em que atua.

A condução do processo de elaboração do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) foi norteada pelas seguintes diretrizes:

- Alinhamento com o planejamento e a gestão estratégica do Judiciário conforme estabelecido na Resolução CNJ n° 198, de 1° de julho de 2014;
- Alinhamento com o Plano Estratégico da Justiça do Trabalho, conforme estabelecido na Resolução CSJT n.° 145, de 28 de novembro de 2014;
- Alinhamento com o Plano Estratégico do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, conforme estabelecido na Resolução CSJT n.° 146, de 28 de novembro de 2014;
- Aderência ao Modelo de Gestão do Portfólio de Tecnologia da Informação e das Comunicações da Justiça do Trabalho, instituído pela Presidência do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por meio do Ato n.° 133, 18/08/2009 (atualizado e republicado em 14 de março de 2014);
- Conformidade com a Política de Padronização e Atualização da Infraestrutura Tecnológica que suporta o Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT) - Ato N° 342/CSJT.GP.SG de 14 de novembro de 2014;

A partir dessas diretrizes, buscou-se definir uma metodologia de trabalho adequada à realidade da Justiça do Trabalho e que considerasse as seguintes premissas:

- Disseminação da metodologia *Balanced Scorecard (BSC)*, no âmbito do Poder Judiciário, como instrumento de planejamento estratégico institucional e de tecnologia da informação;
- Participação dos Tribunais do Trabalho e de seus respectivos Comitês Gestores de Tecnologia da Informação na elaboração da proposta de plano estratégico;

- Participação de representantes das áreas de negócio e de TI dos Tribunais do Trabalho no processo de planejamento;
- O PETIC-JT, por se tratar do processo norteador das ações estratégicas das áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Justiça do Trabalho, abrange um conjunto de objetivos estratégicos, indicadores e metas definidas por consenso, a serem alcançadas pelo conjunto de todas as áreas de TIC dos TRTs e do CSJT por meio de iniciativas (programas, projetos e operações) dessas áreas;
- Os PETICs e os Planos Diretores de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTICs) dos TRTs e CSJT deverão estar alinhados com o PETIC-JT, ou seja, devem contemplar objetivos, indicadores e metas que levem à consecução dos objetivos e metas acordadas e registradas no presente documento;
- As metas estabelecidas no PETIC-JT 2015-2020 serão desdobradas em metas anuais e deverão ser monitoradas de acordo com a periodicidade adequada de forma conjunta pelo CSJT e Tribunais do Trabalho a fim de subsidiar a condução dos projetos e ações corretivas necessárias ao alcance dos resultados propostos.

Na sua formulação, o PETIC-JT seguiu a metodologia *Balanced Scorecard*, proposta na década de 90 pelos professores da *Harvard Business School* David P. Norton e Robert S. Kaplan. A metodologia, desde sua utilização pelo Conselho Nacional de Justiça na elaboração do Planejamento Estratégico do Judiciário, vem sendo adotada como padrão no âmbito dos Tribunais para os seus processos de planejamento estratégico institucional e de TI.

Indo além do suporte à elaboração da proposta de planejamento propriamente dita, o *Balanced Scorecard* é na verdade um sistema de gestão estratégica capaz de possibilitar a implementação da estratégia, mantendo-a como referencial central no gerenciamento da organização.

A concepção do *Balanced Scorecard* compreende a tradução da visão e da estratégia de uma organização em um conjunto integrado de objetivos e indicadores que formam a base para um sistema de gerenciamento estratégico e de comunicação. O *Balanced Scorecard* é composto por mapa estratégico, temas, objetivos, indicadores e iniciativas.

O mapa estratégico aglutina, através de uma representação gráfica de alto poder de comunicação, os

diferentes elementos do modelo *Balanced Scorecard*. No mapa, a estratégia da organização pode ser comunicada de forma eficaz, por intermédio de um conjunto de objetivos estratégicos, que se encontram balanceados em diversas perspectivas e interligados por relações de causa e efeito.

As perspectivas do *Balanced Scorecard* são "pontos de vista" referentes ao negócio e que representam os fatores-chave para uma visão integrada da organização. Cada perspectiva engloba um conjunto de objetivos estratégicos que retrata o que a organização pretende alcançar sob o ponto de vista de cada uma das dimensões do desempenho organizacional, assim como os principais desafios a serem enfrentados para o alcance da visão e o cumprimento da missão institucional.

Os temas estratégicos são agrupamentos de objetivos relacionados a um mesmo assunto ou com relações de causa e efeito muito fortes. São os pilares centrais da estratégia, reunindo uma série de objetivos que formam uma hipótese estratégica coerente.

Os objetivos estratégicos são os fins a serem perseguidos pela organização para o cumprimento de sua missão institucional e o alcance de sua visão de futuro. Constituem elo entre as diretrizes de uma instituição e seu referencial estratégico.

Associados aos objetivos estratégicos são formulados conjuntos de indicadores e metas que deverão, respectivamente, informar aos colaboradores e gestores o andamento da execução da estratégia elaborada pela organização, e estabelecer os níveis de desempenho ou melhoria para o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos.

Por último, a implementação do *Balanced Scorecard* prevê a definição de um conjunto de iniciativas estratégicas, que podem ser definidas como o conjunto de ações necessárias ao alcance dos objetivos estratégicos e ao preenchimento das lacunas de desempenho existentes entre o desempenho atual e as metas futuras.

As iniciativas estratégicas correspondem a programas e projetos, de caráter estratégico, a serem desenvolvidos pela organização dentro do horizonte de tempo do planejamento. Em geral, algumas iniciativas, quando executadas em conjunto, podem estar contribuindo para o alcance de um ou mais objetivos estratégicos, aos quais se vinculam.

De acordo com a metodologia adotada, o processo de planejamento compreendeu as seguintes etapas:

- Elaboração de minuta do PETIC-JT 2015-2020 sob a coordenação da Coordenadoria de Gestão e Governança em Tecnologia da Informação (CGGOV), vinculada à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do CSJT;
- Submissão de questionário *online* para coleta de contribuições e sugestões de revisão por parte dos Comitês Gestores de TI dos Tribunais do Trabalho;
- Consolidação pela CGGOV das contribuições submetidas pelos Tribunais do Trabalho;
- Realização do *Workshop* de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e da Comunicação da Justiça do Trabalho - PETIC-2015-2020, nos dias 30 de setembro e 1º de outubro de 2015.

O evento contou com a participação de magistrados e servidores dos Tribunais Regionais do Trabalho, os quais se mostraram empenhados e dedicados em elaborar um plano estratégico para a área de TIC que traduzisse as expectativas e a realidade do Judiciário do Trabalho e as formas de sua atuação em benefício da sociedade.

Nessa oportunidade os representantes do CSJT e dos Tribunais do Trabalho procederam à análise dos ambientes externo e interno a fim de estabelecer as proposições de diretrizes estratégicas, que nortearão as iniciativas a serem desenvolvidas nos próximos anos de vigência do PETIC-JT.

Em 15 de dezembro de 2015, a Resolução 211 do Conselho Nacional de Justiça instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) que determinou que os Planos Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação dos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do CNJ, indicados nos incisos II a VII do art. 92 da Constituição Federal, bem como dos Conselhos da Justiça deveriam ser alinhados à ENTIC-JUD, assim o Mapa Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho para o período de 2015 a 2020, bem como os objetivos, indicadores e metas correspondentes são expostos a seguir.

O Glossário de Indicadores do PETIC-JT para o período 2015-2020 apresenta o detalhamento dos indicadores



estratégicos estabelecidos neste Plano e objetiva esclarecer informações relativas ao uso, cálculo e alimentação desses indicadores no Sistema de Gestão Estratégica (SIGEST).





**Plano Estratégico  
de  
Tecnologia da Informação e Comunicação  
da  
Justiça do Trabalho  
(PETIC-JT 2015-2020)**



## Missão

Prover e manter serviços e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação efetivas que viabilizem e priorizem o cumprimento da função institucional da Justiça do Trabalho.

## Visão de Futuro

Ser reconhecida pela excelência dos serviços e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC no âmbito do Poder Público.

## Valores

- **Acessibilidade:** Democratizar e facilitar o acesso à Justiça;
- **Celeridade:** Prezar pela agilidade nos trâmites judiciais e administrativos;
- **Consideração às peculiaridades regionais:** Considerar as diferentes realidades regionais e as especificidades culturais no exercício da missão institucional;
- **Efetividade:** Garantir, com eficiência e eficácia, a entrega de serviços e soluções de TIC que atendam às expectativas dos usuários;
- **Ética:** Agir com honestidade, probidade, integridade, transparência e credibilidade em todas as suas ações e relações;
- **Inovação:** Buscar soluções inovadoras para o cumprimento da missão institucional;
- **Responsabilidade Socioambiental:** Atuar para a garantia da cidadania e para a gestão ambiental;
- **Valorização das pessoas:** Incentivar a meritocracia, a melhoria contínua do relacionamento, o bem-estar e a satisfação pessoal e profissional;
- **Qualidade:** Buscar a melhoria contínua nos serviços e soluções de TIC ofertados;
- **Cooperação** - Atuar colaborativamente, de forma a atingir os objetivos comuns e racionalizar os recursos disponíveis.

## Matriz de Análise do Ambiente

Análise do Ambiente Externo	Ameaças	Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento da demanda processual;</li> <li>• Contingenciamento de recursos orçamentários;</li> <li>• Cenário econômico desfavorável.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parcerias com outras instituições;</li> <li>• Novas tecnologias aplicáveis à Justiça do Trabalho;</li> <li>• Implantação e consolidação de sistemas nacionais;</li> <li>• Determinações e recomendações de órgãos Superiores (TCU/ CNJ).</li> </ul>

Análise do Ambiente Interno	Forças	Fraquezas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestrutura física e tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento e utilização do Processo Judicial Eletrônico;</li> <li>• Capacidade técnica dos servidores;</li> <li>• Parcerias entre os tribunais do trabalho;</li> <li>• Apoio da alta administração para a área de TIC;</li> <li>• Quadro especializado em TIC na Justiça do Trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadequação e/ou insuficiência dos quadros de pessoal;</li> <li>• Baixo comprometimento com a estratégia;</li> <li>• Alta rotatividade do pessoal atuante na área de TIC;</li> <li>• Falhas na comunicação entre unidades e órgãos da Justiça do Trabalho;</li> <li>• Baixa integração dos sistemas (CSJT/TRTs/VTs);</li> <li>• Dificuldades para implementação de Plano de Capacitação para a área de TIC;</li> <li>• Ausência de política de remuneração adequada para a área de TIC;</li> <li>• Ausência de estrutura organizacional adequada para a área de TIC;</li> <li>• Vinculação da TIC à área meio;</li> <li>• Baixo envolvimento de magistrados e servidores nos temas afetos à TIC.</li> </ul>

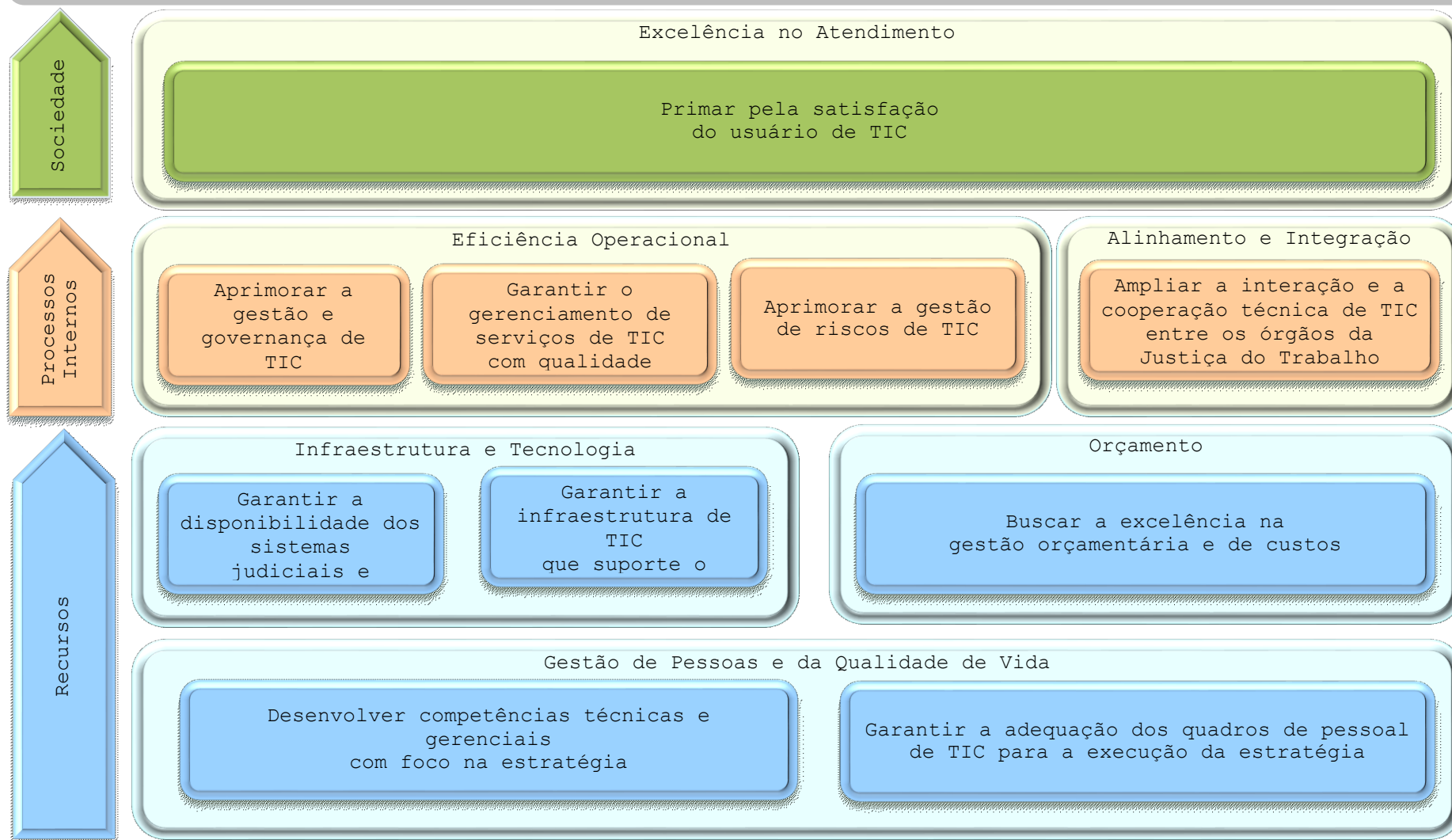
# Mapa Estratégico de TIC da Justiça do Trabalho 2015-2020

## Missão:

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) efetivas que viabilizem e priorizem o cumprimento da função institucional da Justiça do Trabalho.

## Visão de Futuro:

Ser reconhecido, até 2020, pela excelência dos serviços e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)



# Objetivos Estratégicos

## Perspectiva Sociedade

### 1. Primar pela satisfação do usuário de TIC

---

#### Tema

Excelência no Atendimento.

#### Descrição

Garantir que os sistemas e serviços nacionais de TIC sejam ágeis e de fácil utilização, dando retorno à sociedade e contribuindo para melhorar a imagem da Justiça do Trabalho.

#### Indicadores

##### ISUE

Índice de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas de TIC fornecidos.

##### Meta 1

80% de satisfação até 2020.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
(Linha de Base)	60%	65%	70%	75%	80%

##### ISUI

Índice de satisfação de usuários internos de TIC.

##### Meta 2<sup>1</sup>

84% de grau de satisfação dos servidores e magistrados com a qualidade dos serviços, sistemas e equipamentos fornecidos pela área de TIC, até 2020.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
-	80%	81%	82%	83%	84%

---

<sup>1</sup> Valores das metas alteradas para alinhamento com ENTIC-JUD Indicador INA-9.



## Perspectiva Processos Internos

### 2. Aprimorar a gestão e governança de TIC.

---

#### Tema

Eficiência Operacional.

#### Descrição

Aprimorar a estrutura organizacional de TIC, alinhando-a à estratégia de TIC, adotando as melhores práticas em governança, gerenciamento de projetos, processos e serviços de TIC.

#### Indicadores

##### IGOVTI

Índice de Governança de TI (iGovTI, versão em vigor, conforme TCU).

##### Meta 3<sup>2</sup>

Atingir a faixa “aprimorado”, até 2020, na avaliação do iGovTI.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
Inicial	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Aprimorado

---

<sup>2</sup> A partir de 2017, o TCU decidiu unificar os quatro levantamentos de governança realizados com foco nas organizações públicas, além de tornar o levantamento anual, público e parte integrante do processo de prestação de contas anuais. Esse indicador NÃO dá, em 2017, continuidade à série histórica do iGovTI.

### 3. Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade.

---

#### Tema

Eficiência Operacional.

#### Descrição

Estruturar os processos e as equipes responsáveis para garantir o adequado gerenciamento de serviços de TIC.

#### Indicadores

##### ISI

Índice de solução dos incidentes ocorridos no sistema PJe-JT, no prazo (conforme os Acordos de Nível de Serviço).

##### Meta 4

80% dos incidentes do PJe-JT resolvidos no prazo, até 2020.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
(Linha de Base)	72%	74%	76%	78%	80%

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

---

### Tema

Eficiência Operacional.

### Descrição

Prover recursos materiais e tecnológicos que permitam identificar, analisar e mitigar, de forma contínua, os riscos de TIC.

### Indicadores

#### ISN

Índice de soluções nacionais críticas de TIC com riscos mapeados.

#### Meta 5

100% dos riscos de soluções nacionais consideradas críticas mapeados até 2020.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
(Linha de Base)	50%	75%	80%	90%	100%

#### IPFGR<sup>3</sup>

Índice de Tribunais que possuem processo formal de Gestão de Riscos.

#### Meta 5a

85% dos Tribunais com processo formal de Gestão de Riscos.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
-	80%	80%	80%	85%	85%

---

<sup>3</sup> Indicador incluído em atendimento ao indicador INA-8 da ENTIC-JUD

## 5. Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.

---

### Tema

Alinhamento e Integração.

### Descrição

Aprimorar o desenvolvimento de soluções corporativas integradas padronizadas nacionalmente e a cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho, buscando o trabalho em equipe e a alocação de recursos, considerando prioridades estratégicas e proporcionalidade, com foco na descentralização da execução de manutenção e evolução do sistema PJe-JT e das ações nacionais de TIC em geral.

### Indicadores

#### ICOOP

Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para o desenvolvimento do sistema PJe-JT.

#### Meta 6

Cooperação de 12 (doze) TRTs no desenvolvimento do sistema PJe-JT até 2020.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
2 TRTs	4 TRTs	6 TRTs	8 TRTs	10 TRTs	12 TRTs

#### IMFD<sup>4</sup>

Índice de Tribunais que possuem metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software.

#### Meta 6a

85% dos Tribunais com metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software até 2020.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
-	80%	80%	80%	85%	85%

---

<sup>4</sup> Indicador incluído em atendimento ao indicador INA-6 da ENTIC-JUD

**ICOAN**

Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para ações nacionais de TIC.

**Meta 7**

Cooperação de 24 (vinte e quatro) TRTs em ações nacionais de TIC.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
(Linha de Base)	12 TRTs	15 TRTs	18 TRTs	21 TRTs	24 TRTs

**IAMNI<sup>5</sup>**

Índice de Tribunais com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).

**Meta 7a**

85% dos Tribunais com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).

2015	2016	2017	2018	2019	2020
-	80%	80%	80%	85%	85%

<sup>5</sup> Indicador incluído em atendimento ao indicador INA-7 da ENTIC-JUD

## Perspectiva Recursos

### 6. Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos.

---

#### Tema

Infraestrutura e Tecnologia.

#### Descrição

Promover o acesso à Justiça do Trabalho, democratizando a relação da população com os órgãos da JT, bem como garantindo equidade no atendimento à sociedade. Minimizar a indisponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos nacionais.

#### Indicadores

##### INPJE

Índice de Indisponibilidade Não-Programada do PJe-JT.

##### Meta 8

Máximo de 0,5% indisponibilidade anual não-programada do PJe-JT até 2020.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
3%	2%	1%	0,7%	0,6%	0,5%

**IPJE**

Índice de Indisponibilidade Programada do PJe-JT.

**Meta 9**

Máximo de 3% indisponibilidade anual programada do PJe-JT até 2020.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
6%	6%	5%	4%	3%	3%

## 7. Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio.

---

### Tema

Infraestrutura e Tecnologia.

### Descrição

Adequar a infraestrutura de TIC para atender a demanda crescente gerada pela execução da estratégia da Justiça do Trabalho para os próximos seis anos, bem como, adequá-las aos normativos e requisitos legais, prezando pela sua renovação e evolução, de acordo com os padrões estabelecidos.

### Indicadores

#### ICIM

Índice de conformidade à infraestrutura mínima de TIC.

#### Meta 10<sup>6</sup>

100% de atendimento aos normativos referentes à infraestrutura mínima de TIC até 2018.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
(Linha de Base)	60%	80%	100%	100%	100%

#### IDSD<sup>7</sup>

Índice de Órgãos da Justiça do Trabalho que possuem *Datacenter* com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade.

#### Meta 10a

96% de Órgãos da Justiça do Trabalho com ambiente de processamento central (*Datacenter*) atendendo aos requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade até 2020.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
-	80%	84%	88%	92%	96%

---

<sup>6</sup> Ajustada as metas anuais para atendimento ao Art. 29 § 1º inciso III da ENTIC-JUD, que determina o prazo de três anos para atingimento da meta de infraestrutura tecnológica.

<sup>7</sup> Indicador incluído em atendimento ao indicador INA-2 da ENTIC-JUD.



## 8. Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.

---

### Tema

Gestão de Pessoas e da Qualidade de Vida.

### Descrição

Adotar políticas, métodos e práticas na gestão de comportamentos internos, objetivando potencializar o capital humano nos órgãos da Justiça do Trabalho. Consideram-se programas e ações relacionados à avaliação e ao desenvolvimento de competências gerenciais e técnicas dos servidores e magistrados.

### Indicadores

#### ICG

Índice de Capacitação Gerencial.

#### Meta 11

75% dos ocupantes de cargos formais de chefia, lotados na área de TIC, capacitados no ano em no mínimo 40 horas de cursos gerenciais de TIC, até 2017.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
55%	55%	55%	75%	75%	75%

#### ICT

Índice de Capacitação Técnica.

#### Meta 12

60% de servidores não ocupantes de cargos formais de chefia, lotados na área de TIC, capacitados no ano em no mínimo 40 horas de cursos técnicos de TIC, até 2017.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
40%	40%	60%	60%	60%	60%

**IPCE<sup>8</sup>**

Índice de Plano de Capacitação Executado.

**Meta 12a**

Attingir o Plano Anual de Capacitação de TIC executado em 80% até 2020.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
-	70%	70%	75%	75%	80%

---

<sup>8</sup> Indicador incluído em atendimento ao indicador INA-1 da ENTIC-JUD.

## 9. Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia.

---

### Tema

Gestão de Pessoas e da Qualidade de Vida.

### Descrição

Adequar as estruturas funcionais de TIC para atender a demanda crescente gerada pela execução da estratégia da Justiça do Trabalho para os próximos seis anos, bem como, adequá-las aos normativos, requisitos legais e melhores práticas de governança.

### Indicadores

#### ICEM

Índice de conformidade à estrutura mínima de TIC.

#### Meta 13<sup>9</sup>

100% de atendimento aos normativos referentes à estrutura mínima de TIC até 2019.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
60%	60%	70%	85%	100%	100%

---

<sup>9</sup> Ajustada as metas anuais para atendimento ao Art. 29 § 1º inciso IV da ENTIC-JUD, que determina o prazo de quatro anos para o atendimento da estrutura mínima de TIC.

## 10. Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.

---

### Tema

Orçamento.

### Descrição

Garantir que o orçamento viabilize a execução da estratégia de TIC e que seja executado de modo eficiente e transparente. Refere-se à utilização de mecanismos para alinhar as necessidades orçamentárias de custeio, investimentos e pessoal ao aprimoramento da prestação jurisdicional, atendendo aos princípios constitucionais da administração pública. Envolve estabelecer uma cultura de redução do desperdício de recursos públicos.

### Indicadores

#### ILO

Índice de Liquidação Orçamentária.

#### Meta 14<sup>10</sup>

Alcançar, até 2020, 84% de liquidação de despesa na execução orçamentária de TIC.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
50%	80%	81%	82%	83%	84%

#### IEO

Índice de Empenho Orçamentário.

#### Meta 15

Alcançar, até 2020, 97% de empenho orçamentário de TIC.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
85%	90%	90%	95%	95%	97%

---

<sup>10</sup> Metas ajustadas para alinhamento com indicador INA-3 da ENTIC-JUD.

### **IEEO**

Índice de eficiência na execução orçamentária.

#### **Meta 16**

Alcançar, até 2020, 77% de eficiência na execução orçamentária.

2015	2016	2017	2018	2019	2020
58%	61%	66%	68%	73%	77%

### **IAOE**

Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas.

#### **Meta 17**

Alcançar, até 2020, 90% de acerto no planejamento das ações de investimento de TIC.

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

## Iniciativas Estratégicas

Perspectivas do BSC	OBJETIVOS DO PETIC-JT	INCIATIVA	TIPO	RESPONSÁVEL
<b>Sociedade/ Resultados</b>	Primar pela satisfação do usuário de TIC.	Programa PJe 2.0 - migração dos módulos e funcionalidades do Sistema PJe para a arquitetura 2.0	Programa	CSJT, TST e TRTs
		Desenvolver e implantar o Sistema Integrado de Gestão Orçamentária e Financeira da Justiça do Trabalho (SIGEO-JT).	Programa	TRT20a, TST e TRTs
		Desenvolver e implantar o Sistema Integrado de Gestão de Pessoas da Justiça do Trabalho (SIGEP-JT)	Programa	TRT2a, TST e TRTs
		Desenvolver e implantar o Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho (PROAD-OUV).	Programa	TRT12a, TST e TRTs
<b>Processos Internos</b>	Garantir o gerenciamento			

Perspectivas do BSC	OBJETIVOS DO PETIC-JT	INICIATIVA	TIPO	RESPONSÁVEL
	de serviços de TIC com qualidade.			
	Aprimorar a gestão e governança de TIC.	Implantar a Rede de Governança e Gestão de TI.	Projeto	CJST
	Aprimorar a gestão de riscos de TIC.	Promover a atualização da Solução de Gerenciamento de Riscos dos TRTs	Ação	TRTs
	Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.	Promover a celebração de Acordos de Cooperação com os órgãos da Justiça do Trabalho.		CSJT
<b>Recursos</b>	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.	Desenvolver e implantar o Sistema Integrado de Gestão Orçamentária e Financeira da Justiça do Trabalho (SIGEO-JT).	Programa	TRT20a, TST e TRTs
		Desenvolver programa de Capacitação em Gestão Orçamentária e de Custos em TI	Projeto	CSJT
	Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia.	Elaborar Proposta de Estrutura Mínima para as áreas de TIC da Justiça do Trabalho.	Ação	CSJT
	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com	Elaborar e executar de Plano Anual de Capacitação para área de TI	Ação	CSJT, TRTs

Perspectivas do BSC	OBJETIVOS DO PETIC-JT	INICIATIVA	TIPO	RESPONSÁVEL
Recursos	foco na estratégia.			
	Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos.			
	Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio.	Promover a atualização do parque de microcomputadores da Justiça do Trabalho.	Ação	TST, TRTs
		Promover a atualização do parque de <i>notebooks</i> da Justiça do Trabalho.	Ação	TRT2a, TRTs
		Promover a atualização das soluções de armazenamento de dados ( <i>storages</i> ) que suportam o PJe.	Ação	TRTs
		Promover a atualização das soluções de <i>backup</i> que suportam o PJe.	Ação	TRTs
		Promover a atualização do parque de servidores de processamento de dados que suportam o PJe.	Ação	TST e TRTs
Implantar a nova Rede de Telecomunicação de Dados da Justiça do Trabalho (Rede-JT)	Ação	TRTs		

Tabela 1: Portfólio de Iniciativas Estratégicas.

Observação: O portfólio de iniciativas poderá ser atualizado por deliberação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT), conforme disposto no Art. 10 da Resolução CSJ N° 208, de 27 de outubro de 2017, que dispõe sobre a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.



## Matriz de Alinhamento

Perspectivas do BSC	OBJETIVOS DA JUSTIÇA DO TRABALHO	OBJETIVOS DA ENTIC-JUD	OBJETIVOS DO PETIC-JT
<b>Sociedade/ Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a efetividade da prestação jurisdicional e garantir os direitos da cidadania.</li> </ul>	<p>Primar pela satisfação dos usuários.</p>	<p>Primar pela satisfação do usuário de TIC.</p>
<b>Processos Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional;</li> <li>Gerir as demandas repetitivas e os grandes litigantes;</li> <li>Impulsionar as execuções trabalhistas e fiscais;</li> <li>Fortalecer os processos de governança e o combate à corrupção.</li> </ul>	<p>Aperfeiçoar a governança e a gestão.</p>	<p>Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade.</p>
		<p>Aprimorar a segurança da informação.</p>	<p>Aprimorar a gestão e governança de TIC.</p>
		<p>Promover a adoção de padrões tecnológicos.</p>	<p>Aprimorar a gestão de riscos de TIC.</p>
		<p>Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação.</p>	<p>Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.</p>
		<p>Aprimorar as contratações<sup>11</sup>.</p>	<p>Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos<sup>10</sup>.</p>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aperfeiçoar a gestão de custos;</li> <li>Aprimorar a infraestrutura e a governança de TIC.</li> </ul>	<p>Aprimorar a gestão orçamentária e financeira.</p>	<p>Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.</p>
		<p>Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal.</p>	<p>Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia.</p>
		<p>Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.</p>	<p>Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.</p>
			<p>Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos.</p>
			<p>Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio.</p>

Tabela 2: Correlação e alinhamento entre perspectivas do BSc e objetivos estratégicos do CSJT, da ENTIC-JUD e do PETIC-JT.

<sup>11</sup> Embora o objetivo estratégico "Aprimorar as contratações" esteja na perspectiva de processos internos, seu respectivo indicador possui alinhamento direto com o indicador IAOE do objetivo estratégico "Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos" do PETIC-JT, que encontra na perspectiva Recursos.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

# GLOSSÁRIO PETIC/JT 2015-2020

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Detalhamento</b>
1.0		Criação do Documento
1.1		Revisão de indicadores, iniciativas estratégicas e alinhamento com ENTIC-JUD.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### ÍNDICE

#### Sumário

INTRODUÇÃO.....	4
Primar pela satisfação do usuário de TIC.....	5
Índice de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas de TIC fornecidos ..	5
Índice de satisfação de usuários internos de TIC .....	7
Aprimorar a gestão e governança de TIC.....	9
Índice de Governança de TI (iGovTI do TCU) .....	9
Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade	11
Índice de solução dos incidentes ocorridos no sistema PJe no prazo .....	11
Aprimorar a gestão de riscos de TIC.....	13
Índice de soluções nacionais críticas de TIC com riscos mapeados .....	13
Índice Tribunais que possuem processo formal de Gestão de Riscos .....	14
Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da JT.....	15
Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para o desenvolvimento do sistema PJe .....	15
Índice de Tribunais que possuem metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software. ....	16
Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para ações nacionais de TIC .....	17
Índice de Tribunais com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI). ....	18
Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos.....	19
Índice de Indisponibilidade Não-Programada do PJe ...	19
Índice de Indisponibilidade Programada do PJe .....	20
Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio..	21
Índice de conformidade à infraestrutura mínima de TIC	21



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Índice de Órgãos da Justiça do Trabalho que possuem Datacenter com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade .....	24
Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.....	25
Índice de Capacitação Gerencial .....	25
Índice de Capacitação Técnica .....	27
Índice de Plano de Capacitação Executado .....	28
Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia.....	29
Índice de conformidade à estrutura mínima de TIC. ...	29
Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos..	30
Índice de Liquidação Orçamentária. ....	30
Índice de Empenho Orçamentário. ....	31
Índice de eficiência na execução orçamentária. ....	33
Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas. ....	34
Questionário de satisfação de usuários externos das soluções de TIC.....	37
Questionário de satisfação de usuários internos das soluções de TIC.....	38



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### INTRODUÇÃO

Este glossário apresenta o detalhamento dos indicadores estratégicos estabelecidos no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho para o período 2015-2020 (PETIC-JT 2015-2020) e objetiva esclarecer informações relativas ao uso, cálculo e alimentação dos indicadores do PETIC-JT 2015-2020 na ferramenta Sistema de Gestão Estratégica (SIGEST);

Os Indicadores são instrumentos de gestão que servem para medir o alcance da estratégia da Instituição e mostrar o seu desempenho em relação a cada um dos objetivos estratégicos estabelecidos.

As metas são posições desafiadoras pretendidas para um indicador em um ponto específico no futuro. Impulsionam a gestão, na medida em que gerenciar consiste em empreender ações a fim de alcançar metas. Uma meta é constituída por três componentes: objetivo gerencial, valor e prazo.

A tabela de detalhamento dos indicadores é composta dos seguintes campos:

- Cabeçalho: Código/nome do indicador
- Objetivo: nome do objetivo estratégico associado.
- O que medir: descreve o que o indicador deverá avaliar.
- Quem mede: descreve os responsáveis pelo levantamento e pela alimentação do indicador na ferramenta de gestão estratégica.
- Quando medir: descreve a periodicidade de acompanhamento e apuração do indicador.
  - A periodicidade de acompanhamento refere-se ao levantamento dos dados, cálculo e alimentação da informação para fins de acompanhamento intermediário, subsidiando a condução de ações corretivas no caso de tendências de desvio da meta a ser alcançada.
  - A periodicidade de apuração refere-se ao levantamento dos dados, cálculo e alimentação do resultado para efeito do cumprimento das metas do PETIC-JT 2015-2020.
- Onde medir: descreve a fonte dos dados para a medição.
- Como medir: maneira de realizar a medição\*.
- Meta/anos: descreve qual a meta numérica no decorrer dos anos previstos para medição.

\* Após a tabela, são apresentadas fórmulas e variáveis envolvidas no cálculo das metas.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### Primar pela satisfação do usuário de TIC

ISUE	Índice de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas de TIC fornecidos						
Objetivo	Primar pela Satisfação do Usuário de TIC.						
O que medir	Percentual médio de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas fornecidos pela área de TIC.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.						
Onde medir	Questionário de avaliação padrão.						
Como medir	Aplicação de questionário de avaliação.						
Metas	80% de satisfação até 2020.						
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
	(Linha de Base)		60%	65%	70%	75%	80%

Fórmula de Cálculo:

$$ISUE = \frac{Nota\ Apurada}{Nota\ Máxima} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ISUE_{JT} = \left( \frac{\sum_1^{25} ISUE_i}{25} \right)$$



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### Variáveis:

- Nota Apurada = Nota apurada por questionário de avaliação de satisfação do usuário externo aplicada pelo TRT ou CSJT em relação aos serviços nacionais e sistemas nacionais (Anexo I), equivalente à soma das perguntas respondidas com o grau "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito";
- Nota Máxima = Nota máxima que pode ser alcançada no questionário, equivalente ao total de perguntas;
- $i < 25$  é o índice que identifica o TRT da  $i^{\text{a}}$  Região;
- $i=25$  é o índice que identifica o CSJT.

Obs: A aplicação do questionário deve ser proativa (o órgão deve ir até o usuário), pois busca um universo maior do que o de usuários com dúvidas ou reclamações apenas. Deverá ser garantido o anonimato das informações prestadas.

Obs.: O questionário aplicado por cada tribunal deve conter no mínimo as perguntas apresentadas no anexo I.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

<b>ISUI</b>	<b>Índice de satisfação de usuários internos de TIC</b>					
Objetivo	Primar pela Satisfação do Usuário de TIC.					
O que medir	Percentual médio de satisfação de servidores e magistrados com a qualidade dos serviços, sistemas e equipamentos fornecidos pela área de TIC.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.					
Onde medir	Questionário de avaliação padrão.					
Como medir	Aplicação de questionário de avaliação.					
Metas	84% de grau de satisfação dos servidores com a qualidade dos serviços, sistemas e equipamentos fornecidos pela área de TIC, até 2020.					
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	(Linha de Base)	80%	81%	82%	83%	84%

### Fórmula de Cálculo:

$$ISUI = \frac{\text{Nota Apurada}}{\text{Nota Máxima}} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ISUI_{JT} = \left( \frac{\sum_1^{24} ISUI_i}{24} \right)$$





## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### Variáveis:

- Nota Apurada = Nota apurada por questionário de avaliação de satisfação do usuário interno aplicada pelo TRT ou CSJT em relação aos serviços e sistemas nacionais e equipamentos fornecidos pela área de TIC (Anexo II), equivalente à soma das perguntas respondidas com o grau "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito";
- Nota Máxima = Nota máxima que pode ser alcançada no questionário, equivalente ao total de perguntas;
- i é o índice que identifica o TRT da i<sup>a</sup> Região.

Obs: A aplicação do questionário deve ser proativa, pois busca um universo maior do que o de usuários internos com dúvidas ou reclamações apenas. Deverá ser garantido o anonimato das informações prestadas.

Obs.: O questionário aplicado por cada tribunal deve conter no mínimo as perguntas apresentadas no anexo II.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### Aprimorar a gestão e governança de TIC

IGOVTI	Índice de Governança de TI (iGovTI do TCU)					
Objetivo	Aprimorar a gestão e governança de TIC.					
O que medir	A situação da governança e da gestão de TIC nos órgãos da JT, conforme iGovTI do TCU.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.					
Onde medir	Questionário de avaliação do TCU para o iGovTI.					
Como medir	De acordo com a orientação do TCU.					
Metas	Atingir a faixa "aprimorado", até 2020, na avaliação do iGovTI.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Inicial	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Aprimorado

#### Fórmula de Cálculo:

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$iGovTI_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{25} iGovTI_i}{25} \right)$$

#### Variáveis:

- $i < 25$  é o índice que identifica o TRT da  $i^a$  Região;
- $i=25$  é o índice que identifica o CSJT.

Obs.: Em 2017, considerando que a governança e gestão perpassam todas as funções corporativas, o TCU reuniu os quatro temas abordados em seus levantamentos, integrando-os em um só instrumento de autoavaliação, de forma a possibilitar uma análise mais ampla por parte do Tribunal e das demais partes interessadas. Comparando-se com o questionário de governança e de gestão de TI anterior, cabe citar que houveram mudanças significativas no universo de respostas válidas (passou de 376 para 488), alteração na escala de resposta e a redução no quantitativo de questões e itens referentes às práticas



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

avaliadas no ciclo anterior. Além disso, esse indicador NÃO dá, em 2017, continuidade à série histórica do iGovTI.

Obs2: Os documentos relativos ao iGovTI (versão em vigor do TCU), estão disponíveis no sítio eletrônico do TCU em: <https://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/>



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade

ISI	Índice de solução dos incidentes ocorridos no sistema PJe no prazo						
Objetivo	Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade.						
O que medir	Percentual médio de solução dos incidentes ocorridos no sistema PJe no prazo acordado nos acordos de nível de serviço (ANSs).						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a CTPJe/SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral. Apuração: Anual.						
Onde medir	Ferramenta de acompanhamento de solução de incidentes do Órgão.						
Como medir	Obtenção na ferramenta do total de incidentes do PJe solucionados no prazo no período avaliado e do total de incidentes do PJe solucionados no período avaliado ou em aberto com ANS expirado.						
Metas	80% dos incidentes do PJe resolvidos no prazo, até 2020.						
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020	
		72%	74%	76%	78%	80%	

Fórmula de Cálculo:

$$ISI = \frac{IR}{TI} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ISI_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{25} ISI_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- IR = Total de incidentes do PJe solucionados no prazo no período avaliado;



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- TI = Total de incidentes do PJe solucionados no período avaliado ou em aberto com ANS expirado;
- $i < 25$  é o índice que identifica o TRT da  $i^a$  Região;
- $i=25$  é o índice que identifica o CSJT.

### Termos e Definições:

**Incidente** = Solicitação para solução de inconsistências ocorridas em ambiente de produção do PJe (conforme Art. 15 do ATO CONJUNTO TST.CSJT.GP N° 25).

**Prazo** = Tempo limite para atender e solucionar ou disponibilizar contingência para o incidente. Os prazos a serem respeitados são os descritos na tabela 1 a seguir.

Severidade	Características	Níveis de serviço	
		Prazo de Atendimento	Prazo para solução ou disponibilização de contingência
1 - Alta	Paralisação do módulo ou subsistema ou comprometimento grave do ambiente, dados ou processo de negócio.	24 horas	2 dias
2 - Moderada	Sem paralisação do módulo ou subsistema, porém, com comprometimento razoável do ambiente, dados ou processo de negócio.	5 dias	10 dias
3 - Baixa	Sem paralisação do módulo ou subsistema, com pequeno ou nenhum comprometimento do ambiente, dados ou processo de negócio.	15 dias	30 dias

Tabela 1 - Prazos a serem cumpridos para solução de incidentes.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### Aprimorar a gestão de riscos de TIC

ISN	Índice de soluções nacionais críticas de TIC com riscos mapeados					
Objetivo	Aprimorar a gestão de riscos de TIC.					
O que medir	O percentual de soluções nacionais de TIC consideradas críticas que têm plano de tratamento dos riscos homologado.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.					
Onde medir	Registros na Secretaria de TIC de cada órgão.					
Como medir	Por meio de levantamentos das secretarias de TIC.					
Metas	100% das soluções nacionais consideradas críticas com plano de tratamento dos riscos homologado até 2020.					
	2015 (Linha de Base)	2016 50%	2017 75%	2018 80%	2019 90%	2020 100%

Fórmula de Cálculo:

$$ISN = \frac{QSM}{QT} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ISN_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{25} ISN_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- QSM = Quantidade de soluções nacionais de TIC consideradas críticas que têm plano de tratamento dos riscos homologado;
- QT = Quantidade total de soluções nacionais de TIC consideradas críticas;
- $i < 25$  é o índice que identifica o TRT da  $i^a$  Região;
- $i=25$  é o índice que identifica a SETIC/CSJT.

Termos e Definições:

- Risco mapeado: neste contexto, significa, não apenas ter identificado e classificado os riscos da solução nacional crítica, mas ter um plano de tratamento dos riscos homologado.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- Soluções nacionais críticas: no momento, será considerado apenas o PJe.  
Obs.: Cada órgão é responsável pelo mapeamento dos seus próprios riscos.

IPFGR	Índice Tribunais que possuem processo formal de Gestão de Riscos						
Objetivo	Aprimorar a gestão de riscos de TIC.						
O que medir	O percentual de tribunais com processo de gestão de riscos implantados formalmente.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT.						
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.						
Onde medir	Registros na Secretaria de TIC de cada órgão.						
Como medir	Por meio de levantamentos das secretarias de TIC.						
Metas	85% dos Tribunais com processo formal de Gestão de Riscos até 2020.						
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
	(Linha de Base)	80%	80%	80%	85%	85%	

Fórmula de Cálculo:

$$IPFGR = \frac{TQPGR}{25} \times 100$$

Variáveis:

- TQPGR = Total de Tribunais que possuem processo formal de Gestão de Riscos.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### **Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da JT**

<b>ICOOP</b>	<b>Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para o desenvolvimento do sistema PJe</b>					
Objetivo	Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.					
O que medir	Quantidade de TRTs que participam no desenvolvimento e na manutenção de funcionalidades do PJe, seja por meio de sistemas satélites ou atuação colaborativa no próprio kernel do PJe.					
Quem mede	Levantamento: CTPJE/SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	Nos acordos de cooperação técnica específicos para o desenvolvimento do PJe vigentes celebrados entre CSJT e TRTs.					
Como medir	Levantamento feito pela CTPJE/SETIC/CSJT.					
Metas	Cooperação de 12 (doze) TRTs no desenvolvimento do sistema PJe (manutenção corretiva e evolutiva) até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	2 TRTs	4 TRTs	6 TRTs	8 TRTs	10 TRTs	12 TRTs

Neste contexto, a cooperação consiste na participação do TRT no desenvolvimento e manutenção de funcionalidades do PJe, seja por meio de sistemas satélites ou atuação colaborativa na própria ferramenta PJe. Abrange desenvolvimento ou manutenção de módulos satélites ou no *kernel* do PJe.





## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

<b>IMFD</b>	<b>Índice de Tribunais que possuem metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software.</b>						
Objetivo	Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.						
O que medir	Quantidade de órgãos que possuem metodologia formal de desenvolvimento e sustentação de software.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.						
Onde medir	Nas Secretarias de TIC dos TRTs e na SETIC/CSJT.						
Como medir	Levantamento feito pelas Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT.						
Metas	100% dos Tribunais com metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software até 2020.						
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020	
		80%	80%	80%	85%	85%	

Fórmula de Cálculo:

$$IMFD = \frac{TQMFD}{25} \times 100$$

Variáveis:

- TQMFD = Total de Tribunais que possuem metodologia formal de desenvolvimento e sustentação de software.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

ICOAN	Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para ações nacionais de TIC						
Objetivo	Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.						
O que medir	Quantidade de TRTs que, formalmente, cooperam para ações nacionais de TIC.						
Quem mede	Levantamento: CGGOV/SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.						
Onde medir	Nos acordos de cooperação técnica específicos para ações nacionais de TIC vigentes celebrados entre CSJT e TRTs.						
Como medir	Levantamento feito pela CGGOV/SETIC/CSJT.						
Metas	Cooperação de 24 (vinte e quatro) TRTs em ações nacionais de TIC até 2020.						
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
	(Linha de Base)	12 TRTs	15 TRTs	18 TRTs	21 TRTs	24 TRTs	

Fórmula de Cálculo:

$$ICOAN = \frac{TCOAN}{24} \times 100$$

Variáveis:

- TCOAN = Total de TRTs que, formalmente, cooperam para ações nacionais de TIC.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

<b>IAMNI</b>	<b>Índice de Tribunais com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).</b>					
Objetivo	Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.					
O que medir	Quantidade de TRTs com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Secretarias de TIC dos TRTs.					
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.					
Onde medir	Registros na Secretaria de TIC de cada TRT.					
Como medir	Levantamento feito pelas Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT.					
Metas	100% dos Tribunais com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).					
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020
		80%	80%	80%	85%	85%

Fórmula de Cálculo:

$$IAMNI = \frac{TAMNI}{24} \times 100$$

Variáveis:

- TAMNI = Total de TRTs com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos

INPJE	Índice de Indisponibilidade Não-Programada do PJe											
Objetivo	Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos.											
O que medir	A razão entre o tempo de indisponibilidade total não programada do sistema PJe e o tempo total que deveria estar disponível no ano.											
Quem mede	Levantamento: CTPJE/SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.											
Quando medir	Acompanhamento: Mensal. Apuração: Anual.											
Onde medir	Nos servidores dos TRTs por meio de agentes de monitoramento.											
Como medir	Relatórios do monitoramento com a ferramenta Zabbix.											
Metas	Máximo de 0,5% indisponibilidade anual não programada do PJe até 2020.											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> <td>0,7%</td> <td>0,6%</td> <td>0,5%</td> </tr> </tbody> </table>	2015	2016	2017	2018	2019	2020	3%	2%	1%	0,7%	0,6%
2015	2016	2017	2018	2019	2020							
3%	2%	1%	0,7%	0,6%	0,5%							

Fórmula de Cálculo:

$$INPJE = \frac{TINP}{Tt} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$INPJE_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{24} INPJE_i}{24} \right)$$

Variáveis:

- TINP = Tempo de Indisponibilidade Total Não-Programada do sistema PJe<sup>1</sup>;

<sup>1</sup> As definições ligadas à disponibilidade estão contidas no disposto nos artigos 8º, 9º e 10 e 12 da Resolução CNJ Nº 185, de 18 de dezembro de 2013. Esclarece-se ainda que:

- Indisponibilidade refere-se apenas à falta de oferta dos serviços elencados no art. 9º para todos os usuários de um determinado grupo de usuários externos.
- A indisponibilidade não é informada por usuário e sim aferida por sistema.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- Tt = Tempo total que deveria estar disponível no ano;
- i é o índice que identifica o TRT da i<sup>a</sup> Região.

IPJE	Índice de Indisponibilidade Programada do PJe					
Objetivo	Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos.					
O que medir	A razão entre o tempo de indisponibilidade total programada do sistema PJe e o tempo total que deveria estar disponível no ano.					
Quem mede	Levantamento: CSJT/SETIC/CTPJE. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Mensal. Apuração: Anual.					
Onde medir	Nos servidores dos TRTs por meio de agentes de monitoramento.					
Como medir	Relatórios do monitoramento com a ferramenta Zabbix e de programação de indisponibilidades.					
Metas	Máximo de 3% indisponibilidade anual programada do PJe a partir de 2019.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	6%	6%	5%	4%	3%	3%

Fórmula de Cálculo:

$$IPJE = \frac{TIP}{Tt} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$IPJE_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{24} IPJE_i}{24} \right)$$

Variáveis:



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- TIP = Tempo de Indisponibilidade Total Programada do sistema PJe<sup>2</sup>;
- Tt = Tempo total que deveria estar disponível no ano;
- i é o índice que identifica o TRT da i<sup>a</sup> Região.

### Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio

ICIM	Índice de conformidade à infraestrutura mínima de TIC						
Objetivo	Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio.						
O que medir	Percentual de conformidade da infraestrutura mínima de TIC com relação aos normativos vigentes, o que significa, atualmente, conformidade com a Resolução CNJ nº 211 de 15 de dezembro de 2015.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral. Apuração: Anual.						
Onde medir	Registros na Secretaria de TIC de cada TRT.						
Como medir	Levantamento no Órgão e comparação com os artigos 24 e 25 da Resolução CNJ 211/2015.						
Metas	100% de atendimento aos normativos referentes à infraestrutura mínima de TIC a partir de 2018.						
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020	
		60%	80%	100%	100%	100%	

<sup>2</sup> As definições ligadas à disponibilidade estão contidas no disposto nos artigos 8º, 9º e 10 e 12 da Resolução CNJ Nº 185, de 18 de dezembro de 2013. Esclarece-se ainda que:

- Indisponibilidade refere-se apenas à falta de oferta dos serviços elencados no art. 9º para todos os usuários de um determinado grupo de usuários externos.
- A indisponibilidade não é informada por usuário e sim aferida por sistema.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### Fórmula de Cálculo:

$ICIM_i = \text{Percentual de atendimento do TRT da } i^{\text{a}} \text{ Região aos normativos.}$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ICIM_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{24} ICIM_i}{24} \right)$$

### Variáveis:

- $i$  é o índice que identifica o TRT da  $i^{\text{a}}$  Região.

### Itens a serem atendidos (ENTIC-JUD):

Art. 24. O nivelamento da infraestrutura de TIC deverá obedecer aos seguintes requisitos mínimos:

- I - 1 (uma) estação de trabalho do tipo desktop para cada usuário interno que faça uso de sistemas e serviços disponibilizados, preferencialmente com o segundo monitor ou monitor que permita a divisão de tela para aqueles que estejam utilizando o processo eletrônico;
- II - 1 (uma) estação de trabalho do tipo desktop ou 1 (um) computador portátil com acesso à rede para cada usuário interno nas salas de sessão e de audiência, e uma tela para acompanhamento dos usuários externos, quando possível;
- III - equipamento de impressão e/ou de digitalização compatível com as demandas de trabalho, preferencialmente com tecnologia de impressão frente e verso e em rede, com qualidade adequada à execução dos serviços;
- IV - 1 (uma) solução de gravação audiovisual de audiência para cada sala de sessão e de audiência, compatível com o MNI;
- V - links de comunicação entre as unidades e o órgão suficientes para suportar o tráfego de dados e garantir a disponibilidade exigida pelos sistemas de informação, especialmente o processo judicial, com o máximo de comprometimento de banda de 80%;
- VI - 2 (dois) links de comunicação do órgão com a internet, mas com operadoras distintas para acesso à rede de dados, com o máximo de comprometimento de banda de 80%;
- VII - 1 (um) ambiente de processamento central (DataCenter) com requisitos mínimos de segurança e de



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais, que abrigue os equipamentos principais de processamento e de armazenamento de dados; de segurança e ativos de rede centrais, para maximizar a segurança e a disponibilidade dos serviços essenciais e de sistemas estratégicos do órgão;
- VIII - 1 (uma) solução de backup com capacidade suficiente para garantir a salvaguarda das informações digitais armazenadas, incluindo tecnologias para armazenamento de longo prazo e cópia dos backups mais recentes, em local distinto do local primário do órgão, de modo a prover redundância e atender à continuidade em caso de desastre;
- IX - 1 (uma) solução de armazenamento de dados e respectivos softwares de gerência, em que a capacidade líquida não ultrapasse 80% do limite máximo de armazenamento;
- X - 1 (um) parque de equipamentos servidores suficientes para atender às necessidades de processamento de dados dos sistemas e serviços do órgão, com comprometimento médio de até 80% de sua capacidade máxima, e em número adequado para garantir disponibilidade em caso de falha dos equipamentos;
- XI - pelo menos 1 (uma) solução de videoconferência corporativa para a sede de cada tribunal;
- XII - 1 (uma) central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais;
- XIII - rede sem fio para a promoção dos serviços ofertados aos usuários e respeitando a política de segurança da informação de cada órgão, sempre que possível.

Art. 25. Os itens de nivelamento de infraestrutura contidos no art. 24 deverão atender as especificações, a temporalidade de uso e a obsolescência a serem regulados em instrumentos aplicáveis e específicos.





## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

IDSD	Índice de Órgãos da Justiça do Trabalho que possuem Datacenter com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade						
Objetivo	Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio.						
O que medir	Percentual de Órgãos que possuem Sala Cofre ou Sala Segura que sigam as melhores práticas nacionais e internacionais para esses tipos de ambientes.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.						
Onde medir	Secretaria de TIC de cada TRT, consolidado no CSJT.						
Como medir	Levantamento no Órgão e comparação com as melhores práticas nacionais e internacionais para Sala Cofre ou Sala Segura.						
Metas	96% de Órgãos da Justiça do Trabalho com ambiente de processamento central (Datacenter) atendendo aos requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade até 2020.						
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020	
		80%	84%	88%	92%	96%	

Fórmula de Cálculo:

$$IDS D = \frac{QODSD}{24} \times 100$$

Variáveis:

- QODSD = Quantidade de Órgãos da Justiça do Trabalho com ambiente de processamento central atendendo aos requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade.

Termos e Definições:

- Entende-se como atendidos os requisitos mínimos, se o tribunal possuir sala cofre ou sala segura que sigam as melhores práticas nacionais e internacionais para esses tipos de ambientes.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia

ICG	Índice de Capacitação Gerencial					
Objetivo	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.					
O que medir	Percentual de servidores ocupantes de cargos de chefia lotados na área de TIC capacitados com, no mínimo, 40hs de cursos Gerenciais de TIC.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	Área de gestão de pessoas de cada TRT e do CSJT.					
Como medir	Levantamento no Órgão.					
Metas	75% dos ocupantes de cargos formais de chefia lotados na área de TIC capacitados no ano em, no mínimo, 40 horas de cursos gerenciais de TIC até 2017.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	55%	55%	75%	75%	75%	75%

Fórmula de Cálculo:

$$ICG = \frac{QSCG}{QTSTIC} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ICG_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{25} ICG_i}{25} \right)$$



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### Variáveis:

- QSCG = Quantidade de servidores ocupantes de cargos de chefia capacitados em no mínimo 40hs de cursos Gerenciais de TIC. Os cursos devem ser os aceitos pela área de capacitação do Tribunal para concessão de Adicional de Qualificação por ações de treinamento;
- QTSTIC = Quantidade total de servidores de TI que ocupam cargo de chefia;
- $i < 25$  é o índice que identifica o TRT da  $i^a$  Região;
- $i=25$  é o índice que identifica o CSJT.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

ICT	Índice de Capacitação Técnica					
Objetivo	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.					
O que medir	Percentual de servidores não ocupantes de cargo de chefia capacitados com, no mínimo, 40hs de cursos técnicos de TIC.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	Área de gestão de pessoas de cada TRT e do CSJT.					
Como medir	Levantamento no Órgão.					
Metas	60% de servidores não ocupantes de cargos formais de chefia, lotados na área de TIC, capacitados no ano em no mínimo 40 horas de cursos técnicos de TIC até 2017.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	40%	40%	60%	60%	60%	60%

Fórmula de Cálculo:

$$ICT = \frac{QSCT}{QTSTI} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ICT_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{25} ICT_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- QSCT = Quantidade de servidores não ocupantes de cargo de chefia capacitados em no mínimo 40hs de cursos técnicos de TIC. Os cursos devem ser os aceitos pela área de capacitação do Tribunal para concessão de Adicional de Qualificação por ações de treinamento;
- QTSTI = Quantidade total de servidores de TI, não ocupantes de cargo de chefia;
- $i < 25$  é o índice que identifica o TRT da  $i^a$  Região;
- $i=25$  é o índice que identifica o CSJT.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

IPCE	Índice de Plano de Capacitação Executado						
Objetivo	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.						
O que medir	Percentual do Plano Anual de Capacitação de TIC executado.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.						
Onde medir	Área de gestão de pessoas de cada TRT e do CSJT.						
Como medir	Levantamento no Órgão.						
Metas	Atingir o Plano Anual de Capacitação de TIC executado em 80% até 2020.						
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
	(Linha de Base)	70%	70%	75%	75%	80%	

Fórmula de Cálculo:

$$IPCE = \frac{QACE}{QACP} \times 100$$

Variáveis:

- QACP = Quantidade de ações de capacitação planejadas para o exercício no Plano Anual de Capacitação do Órgão;
- QACE = Quantidade de ações de capacitação planejadas no Plano Anual de Capacitação do Órgão, efetivamente, executadas no exercício;

Observação: para fins de cumprimento da meta da ENTIC-JUD em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$IPCE_{JT} = \frac{QOAM}{25} \times 100$$



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Onde QOAM é a quantidade de Órgãos que atingiu a meta de prevista no exercício.

### Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia

ICEM	Índice de conformidade à estrutura mínima de TIC.					
Objetivo	Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia.					
O que medir	Percentual de conformidade da estrutura mínima de TIC com relação aos normativos, requisitos legais e melhores práticas de governança, traduzido no Poder Judiciário pela Resolução CNJ nº 211 de 15 de dezembro de 2015.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	Secretaria de TIC de cada TRT.					
Como medir	Levantamento no Órgão e comparação com o que está estabelecido no anexo "FORÇA DE TRABALHO DE TIC - Quadro Permanente de servidores - Referenciais Mínimos" da Resolução CNJ 211/2015.					
Metas	100% de atendimento aos normativos referentes à estrutura mínima de TIC.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	60%	60%	70%	85%	100%	100%

Fórmula de Cálculo:

$$ICEM = 100\% \text{ de atendimento do TRT aos normativos.}$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

$$ICEM_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{24} ICEM_i}{24} \right)$$

### Variáveis:

- $i$  é o índice que identifica o TRT da  $i^a$  Região.

### **Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos**

<b>ILO</b>	<b>Índice de Liquidação Orçamentária.</b>					
Objetivo	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.					
O que medir	Percentual da despesa de TIC liquidada em relação ao orçamento disponível para TIC.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	TRTs e CSJT, por meio de relatórios do sistema Tesouro Gerencial, que obtém informações do SIAFI.					
Como medir	Apura-se a despesa de TIC liquidada e o orçamento de TIC disponível (dotação atualizada).					
Metas	Alcançar, até 2020, 84% de liquidação de despesa na execução orçamentária de TIC.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	50%	80%	81%	82%	83%	84%

### Fórmula de Cálculo:

$$ILO = \frac{DespLiquitada}{OrçAprovado} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

$$ILO_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{25} ILO_i}{25} \right)$$

### Variáveis:

- DespLiquidadada = Valor em reais da despesa de TIC liquidada;
- OrçAprovado = Valor em reais do orçamento disponível para TIC;
- $i < 25$  é o índice que identifica o TRT da  $i^a$  Região;
- $i=25$  é o índice que identifica o CSJT.

<b>IEO</b>	<b>Índice de Empenho Orçamentário.</b>					
Objetivo	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.					
O que medir	Percentual da despesa de TIC empenhada no ano em relação ao orçamento disponível para TIC.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	TRTs e CSJT, por meio de relatórios do sistema Tesouro Gerencial, que obtém informações do SIAFI.					
Como medir	Apura-se a despesa de TIC empenhada e o orçamento de TIC disponível (dotação atualizada).					
Metas	Alcançar, até 2020, 97% de empenho orçamentário de TIC.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	85%	90%	90%	95%	95%	97%

### Fórmula de Cálculo:

$$IEO = \frac{DespEmpenhada}{OrçAprovado} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:





## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

$$IEO_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{25} IEO_i}{25} \right)$$

### Variáveis:

- DespEmpenhada = Valor em reais da despesa de TIC empenhadas no ano;
- OrçAprovado = Valor em reais do orçamento disponível para TIC;
- $i < 25$  é o índice que identifica o TRT da  $i^a$  Região;
- $i=25$  é o índice que identifica o CSJT.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

<b>IEEO</b>	<b>Índice de eficiência na execução orçamentária.</b>					
Objetivo	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.					
O que medir	Percentual da despesa de TIC liquidada em relação à despesa de TIC empenhada.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	TRTs e CSJT.					
Como medir	Apuração da despesa de TIC liquidada e da despesa de TIC empenhada.					
Metas	Alcançar, até 2020, 77% de eficiência na execução orçamentária.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	58%	61%	66%	68%	73%	77%

Fórmula de Cálculo:

$$IEEO = \frac{ILO}{IEO} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$IEEO_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{25} IEEO_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- ILO e IEO conforme definidos anteriormente;
- $i < 25$  é o índice que identifica o TRT da  $i^a$  Região;
- $i=25$  é o índice que identifica o CSJT.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

IAOE	Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas.						
Objetivo	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.						
O que medir	Percentual da quantidade de ações orçamentárias de investimento com recursos empenhados no exercício em relação à quantidade de ações orçamentárias previstas no Plano de Contratações de Soluções de TIC para o exercício corrente.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.						
Onde medir	Nas secretarias de TIC dos TRTs.						
Como medir	Levantar a quantidade de ações orçamentárias de investimento previstas no Plano de Contratações de Soluções de TIC para o exercício corrente e a quantidade dessas ações com recursos empenhados no exercício.						
Metas	Alcançar, até 2020, 90% de acerto no planejamento das ações de investimento de TIC.						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
	70%	75%	80%	85%	85%	90%	

Fórmula de Cálculo:

$$IAOE = \frac{QAOE}{QAOP} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$IAOE_{JT} = \left( \frac{\sum_{i=1}^{24} IAOE_i}{24} \right)$$

Variáveis:

- *QAOE* = Quantidade de ações orçamentárias com recursos empenhados no exercício;



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- *QAOP*= Quantidade de ações orçamentárias previstas no Plano de Contratações de Soluções de TIC para o exercício corrente;
- *i* é o índice que identifica o TRT da *i*<sup>a</sup> Região.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Caso haja dúvidas quanto ao indicador, sua forma de cálculo ou outras dúvidas técnicas, o usuário poderá ligar para (61) 3043-7791 (CSJT/SETIC/CGGOV).

### **SISTEMA DE GESTÃO ESTRATÉGICA (SIGEST)**

Em caso de problemas de funcionamento ou inconsistências da ferramenta (software) SIGEST, o usuário poderá ligar para 0800-8870881, telefone da central de atendimento da empresa STRATEC que desenvolveu a ferramenta e presta suporte técnico à distância.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### ANEXO I

#### Questionário de satisfação de usuários externos das soluções de TIC

Avalie os itens abaixo com uma nota de 1 a 5, conforme a escala abaixo\*:

- 1 - Muito insatisfeito
- 2 - Insatisfeito
- 3 - Indiferente
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito satisfeito

#### Atendimentos

Atendimento de 1º nível:

- P01 - Qual o seu grau de satisfação com a central de atendimento quanto à cordialidade?
- P02 - Qual o seu grau de satisfação com a central de atendimento quanto à qualidade das soluções?

Atendimento de 2º e 3º níveis:

- P03 - Qual o seu grau de satisfação com o eventual atendimento técnico ou negocial quanto à cordialidade?
- P04 - Qual o seu grau de satisfação com o eventual atendimento técnico ou negocial quanto à qualidade das soluções?

#### Sistemas

- P05 - Qual o seu grau de satisfação geral com o sistema PJe\*\*?
- P06 - Qual o seu grau de satisfação com a usabilidade do PJe\*\*?
- P07 - Qual o seu grau de satisfação com a disponibilidade do PJe\*\*?
- P08 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema DEJT?
- P09 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema CNDT?
- P10 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema eDoc?

\* As informações prestadas serão totalmente anônimas.

\*\* Não se aplica ao CSJT.



## GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

### ANEXO II

#### Questionário de satisfação de usuários internos das soluções de TIC

Avalie os itens abaixo com uma nota de 1 a 5, conforme a escala abaixo\*:

- 1 - Muito insatisfeito
- 2 - Insatisfeito
- 3 - Indiferente
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito satisfeito

#### Atendimentos

Atendimento de 1º nível:

- P01 - Qual o seu grau de satisfação com a central de atendimento quanto à cordialidade?
- P02 - Qual o seu grau de satisfação com a central de atendimento quanto à qualidade das soluções?

Atendimento de 2º nível:

- P03 - Qual o seu grau de satisfação com o atendimento técnico quanto à cordialidade?
- P04 - Qual o seu grau de satisfação com o atendimento técnico quanto à qualidade das soluções?

#### Infraestrutura

- P05 - Qual o seu grau de satisfação médio com os serviços de comunicação\*\* (rede, internet, telefonia, e-mail, etc.)?
- P06 - Qual o seu grau de satisfação médio com os equipamentos disponibilizados\*\* (impressoras, scanners, etc.)?

#### Sistemas

- P07 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema PJe\*\*?
- P08 - Qual o seu grau de satisfação com os sistemas do GAe?
- P09 - Qual o seu grau de satisfação médio com os demais sistemas do Órgão\*\*?
- P10 - Qual o seu grau de satisfação médio com a documentação dos sistemas (manuais, vídeos, treinamentos)?

\* As informações prestadas serão totalmente anônimas.

\*\* Não se aplica ao CSJT.