

Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA  
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES  
2016 - 2020**



**GESTÃO  
ESTRATÉGICA**  
— TRT 4ª Região —



# TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

## **Administração do biênio 2016/2017**

### **Presidente:**

Desembargadora Beatriz Renck

### **Vice-Presidente:**

Desembargador João Pedro Silvestrin

### **Corregedora Regional:**

Desembargadora Maria da Graça Ribeiro Centeno

### **Vice-Corregedor Regional:**

Desembargador Marçal Henri dos Santos Figueiredo

### **Comissão de Informática**

Desembargador João Pedro Silvestrin, Presidente da Comissão de Informática;

Desembargador Cláudio Antônio Cassou Barbosa;

Desembargador George Achutti;

Juíza do Trabalho Diretora do Foro Porto Alegre Eny Ondina Costa da Silva;

Juiz Rodrigo de Almeida Tonon;

Juíza do Trabalho Auxiliar da Presidência Andrea Saint Pastous Nocchi;

Juiz do Trabalho Auxiliar da Corregedoria Cloceimar Lemes Silva;

Bárbara Burgardt Casaletti, Diretora-Geral;

Onélio Luis Soares dos Santos, Secretário-Geral Judiciário;

Natacha Moraes de Oliveira, Diretora da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações.

## ÍNDICE

• Apresentação.....	5
• Organograma da SETIC.....	6
• Metodologia .....	7
• Referências e Insumos Observados.....	9
• Avaliação de desempenho da gestão estratégica entre 2010 e 2012.....	13
• Missão, visão e valores.....	17
• Construção do Mapa Estratégico.....	18
• Mapa estratégico TIC – TRT 4ª Região.....	19
• Objetivos estratégicos e indicadores relacionados.....	20
• Matriz de Alinhamento.....	24
• Indicadores Nacionais CNJ.....	25
• Indicadores Nacionais CSJT.....	27
• Próximos passos.....	31

## APRESENTAÇÃO

O planejamento estratégico serve para promover a reflexão e a consciência de uma organização a respeito da sua contribuição para o sistema do qual faz parte, assim como o que pretende alcançar no futuro, definindo os direcionadores que nortearão as iniciativas para o atingimento desse grande objetivo que é a visão de futuro.

Um plano estratégico somente é capaz de produzir seus efeitos quando é gerenciado como um processo de melhoria contínua, aprimorado a partir da avaliação dos resultados de cada ciclo e mantendo alinhamento com os demais planos da organização a que pertence.

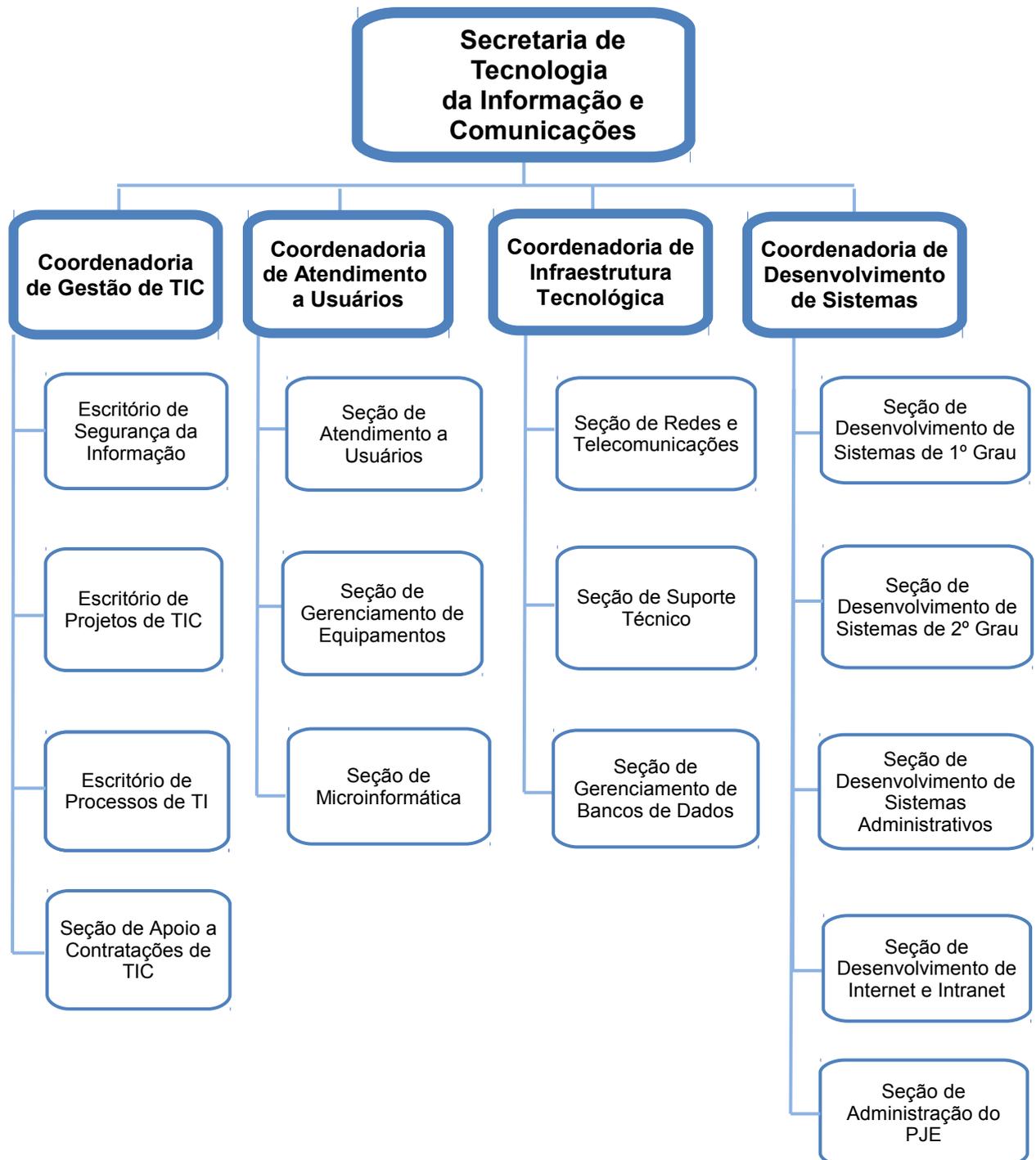
Findo em 2015 o primeiro ciclo do plano estratégico de TIC do Tribunal, que havia iniciado em 2010 e sido revisado em 2013, elaborou-se um novo PETIC para o período de 2016 a 2020.

Com base nas lições aprendidas ao longo dos anos, foi possível estabelecer um conjunto de objetivos estratégicos focados nas oportunidades mais claras de melhoria da área da TIC para o atingimento de uma visão de futuro voltada ao atendimento das reais necessidades dos usuários.

Para a elaboração desse novo plano, além da observância dos referenciais normativos de âmbito institucional e também de abrangência nacional, foram considerados fatores sócio-econômicos que afetam diretamente a área de TIC, tais como o orçamento destinado à SETIC, o aumento da demanda da Justiça do Trabalho em decorrência de crise econômica e a rápida disseminação de novas tecnologias.

Como foco principal desse novo ciclo, a reflexão evidenciou a necessidade da área de TIC aproximar-se dos usuários finais por meio de iniciativas que agreguem valor às suas atividades jurisdicionais e administrativas, assim como primar pela excelência operacional.

# ORGANOGRAMA DA SETIC



## METODOLOGIA

O novo PETIC foi elaborado entre os meses de janeiro e março de 2016 por um grupo de trabalho com representantes de todas as áreas da SETIC, relacionado a seguir.

Natacha Moraes de Oliveira	Diretora da SETIC
Alberto Daniel Müller	Coordenador e Gestão de TIC
André Soares Farias	Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas
Denilson Ribeiro de Quadros	Coordenador de Atendimento a Usuários
Paulo Mendes Ribeiro Junior	Coordenador Infraestrutura Tecnológica
Ricardo Krause Kurylenko	Escritório de Processos de TI

Por meio de encontros no formato *workshop*, houve ampla reflexão sobre os resultados do primeiro ciclo de gestão estratégica e das mudanças ocorridas nos planos estratégicos institucional e de tecnologia da informação de órgãos superiores, em especial o CSJT e o CNJ, tendo sido identificadas diversas oportunidades de melhorias.

No intuito de auxiliar as reflexões e contribuir para a formação das bases do planejamento estratégico, foi utilizada a técnica de análise SWOT. De origem norte americana, a sigla SWOT é derivada das palavras em inglês *strength* (força), que determina os pontos fortes da organização, *weakness* (fraqueza), que determina os pontos fracos, *opportunities* (oportunidades) e *threats* (ameaças).

Basicamente, o processo SWOT consiste em analisar o cenário da organização - também chamado de ambiente – identificando os pontos fortes e fracos, relacionados ao ambiente interno, e as oportunidades e fraquezas, vinculadas ao ambiente externo. A partir desse trabalho elaborou-se a matriz de análise SWOT, que serviu para facilitar o reconhecimento das ações estratégicas que a organização deve adotar.

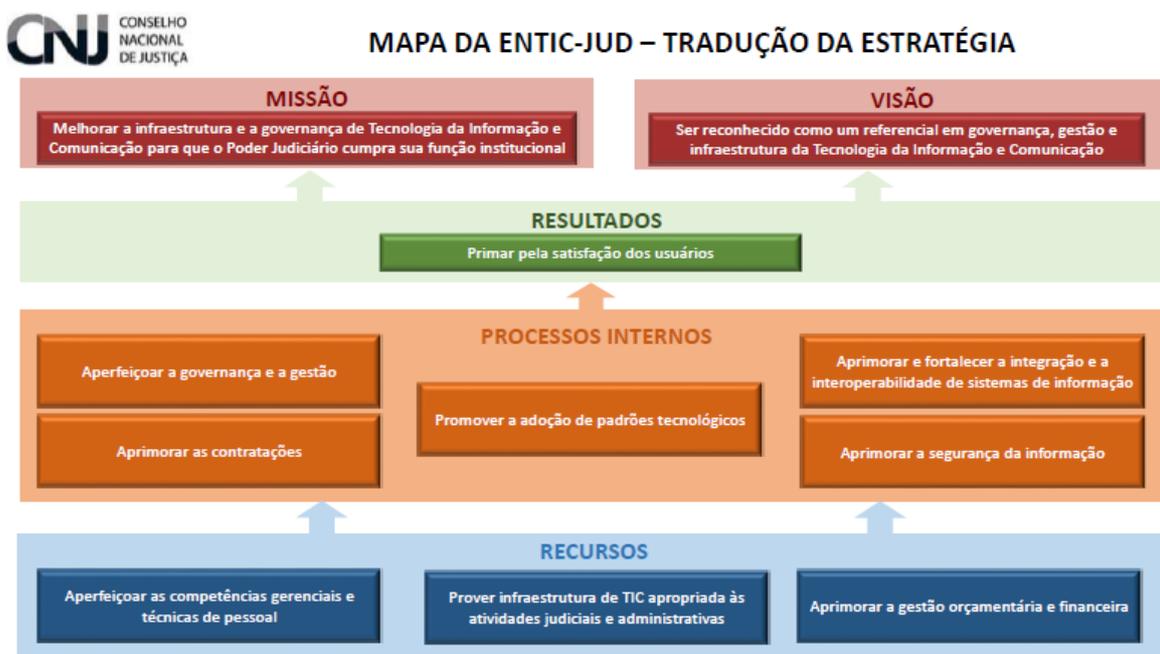
Abaixo a matriz de análise SWOT identificada para a área da TIC do TRT da 4ª Região:

SWOT		
	Pontos Fortes	Pontos Fracos
<b>Interno (SETIC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe própria</li> <li>- Equipe adequadamente dimensionada</li> <li>- Elevado nível técnico do pessoal</li> <li>- Estrutura organizacional compatível com as atribuições</li> <li>- Infraestrutura robusta</li> <li>- Maturidade nos processos de gestão de TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de acordos de nível operacional entre as unidades da SETIC</li> <li>- Pouco conhecimento dos técnicos sobre as atividades da área judiciária</li> <li>- Falhas de comunicação</li> </ul>
	Oportunidades	Ameaças
<b>Externo à SETIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atividade jurisdicional dependente da TIC</li> <li>- Integração com entidades externas (OAB, AGETRA, SATERGS, APJUST,...)</li> <li>- Apoio da Administração do TRT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oscilações orçamentárias</li> <li>- Forte dependência do orçamento inscrito no SIGI-JT</li> <li>- Manutenção do Pje centralizada no CSJT</li> <li>- Aumento da demanda processual</li> </ul>

Como resultado final do trabalho, foi construída uma nova proposta de mapa estratégico, alinhada aos princípios que nortearam os planos estratégicos nacionais e institucionais.

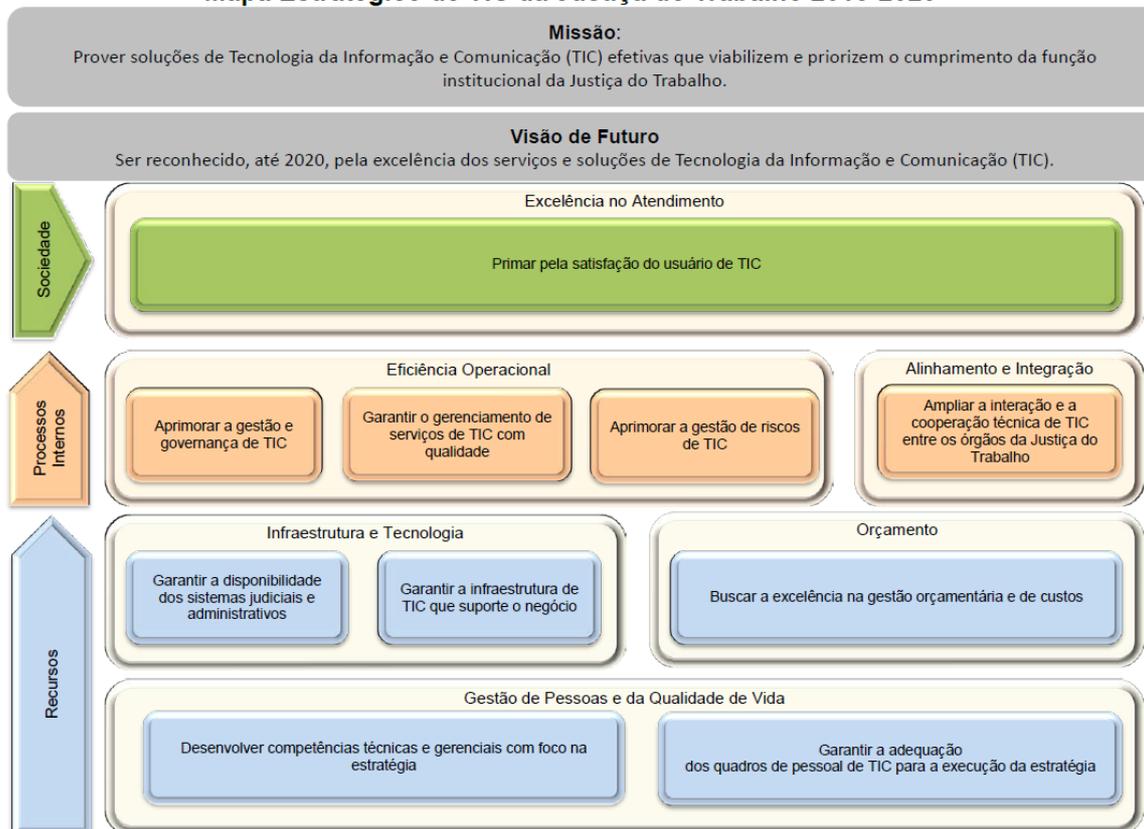
## REFERÊNCIAS E INSUMOS OBSERVADOS

O ENTIC-JUD - Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, instituído pela Resolução 211 do CNJ, foi uma das bases para a elaboração dos planejamentos de TIC de todo o Judiciário, cujo alinhamento foi observado pelo grupo de trabalho na elaboração do PETIC.



O Planejamento Estratégico de TIC da Justiça do Trabalho proporcionou oportunidades de melhoria e alinhamento com os parâmetros balizadores do Judiciário Trabalhista.

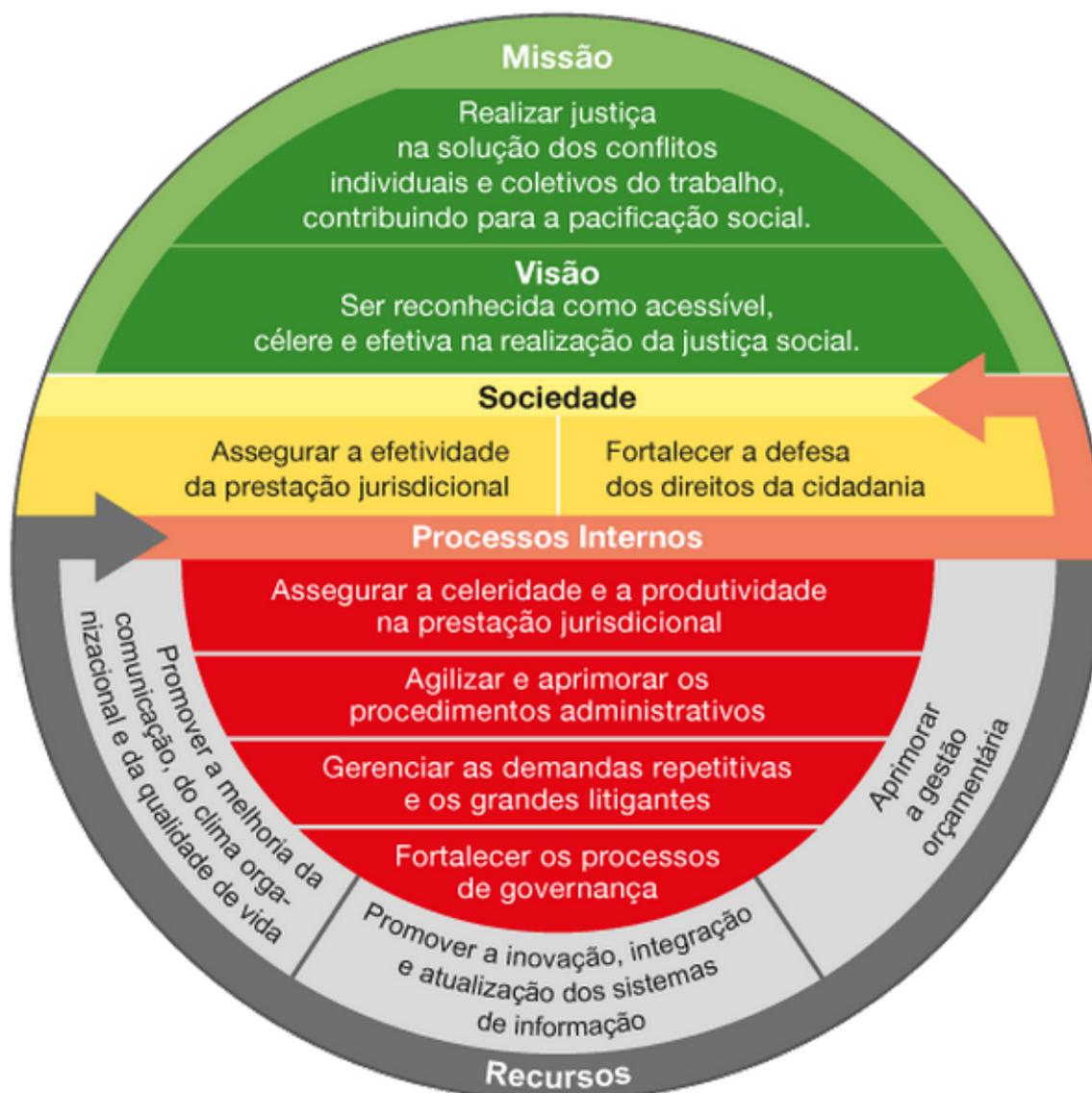
### Mapa Estratégico de TIC da Justiça do Trabalho 2015-2020



O Planejamento Estratégico Institucional do Tribunal 2015-2020 foi umas das referências mais importantes para o grupo de trabalho.

O novo PETIC foi elaborado sempre com foco nas tendências e revisões aplicadas no Planejamento Institucional, cujo novo modelo está representado na figura abaixo:

**Mapa Estratégico da Justiça do Trabalho da 4ª Região**



Na esteira dos mesmos princípios de alinhamento e continuidade, o

Planejamento Estratégico de TIC 2010-2015 foi também considerado na elaboração do novo plano, em especial a avaliação dos resultados obtidos ao longo do seu ciclo de gestão.



## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

As reflexões que ocorreram durante os ciclos de gestão estratégica que abrangeram o planejamento estratégico de TIC e sua primeira revisão, permitiram ao grupo de trabalho identificar diversas oportunidades de melhoria e até mesmo mudanças de rumo na condução dos trabalhos.

Durante esse período de análise, percebeu-se que as áreas de TIC devem trabalhar com vista a auxiliar as suas organizações a atingirem os seus objetivos estratégicos de negócio, agregando valor aos resultados. Essa percepção vinha fazendo parte do PETIC desde a sua primeira revisão, quando foi inserida a perspectiva Instituição em substituição à antiga perspectiva Sociedade. Isto é, a área de TIC deveria organizar-se para prestar suporte perante a Instituição (Tribunal), que então cumpriria seu objetivo perante a sociedade. O significado de todo esse esforço foi resumido no objetivo estratégico “Buscar a melhoria contínua na prestação dos serviços”.

Para sustentar o atingimento desse objetivo maior haviam sido adotadas as perspectivas Processos Internos e Recursos, que aglutinaram os esforços para prover qualidade e eficiência nos serviços entregues à Instituição, focados na melhoria dos sistemas, na qualidade de atendimento, na manutenção de uma infraestrutura tecnológica compatível com a demanda e no estabelecimento boas práticas dos processos de trabalho.

Entretanto, excelência operacional não se alcança sem atenção e bom uso dos recursos existentes, sejam humanos ou materiais. Nesse sentido foram traçados objetivos estratégicos visando a contínua integração das equipes de TI e a eficácia na administração dos recursos orçamentários concedidos.

Diante dessa estrutura adotada na primeira revisão do PETIC, a avaliação geral dos resultados alcançados foi positiva. Apesar de alguns dos indicadores elencados não terem atingido integralmente as metas estipuladas, não o fizeram por motivos plausíveis e não comprometeram o alcance dos resultados estratégicos desejados.

Abaixo o resultado dos indicadores acompanhados durante esse ciclo estratégico.

## Metas e Dados 2013-2015

Indicador		Meta		Coletas		Meta		Coletas		Meta		Coletas	
		2013/1	2013/2	2013/1	2013/2	2014/1	2014/2	2014/1	2014/2	2015/1	2015/2	2015/1	2015/2
Índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC (CNJ11)					91,78%	92%	93%	97,04%	96,56%	94%	95%	94,77%	94,12%
Percentual de Processos Regulamentados		50%		30%		70%		30%		100%		50%	
Índice de disponibilidade dos serviços de TIC (CNJ20)	percentual		99,5%		99,85%	99,55%	99,65%	99,24%	99,36%	99,7%	99,75%	99,34%	99,21%
	min/semana de indisponibilidade		~50,5			~45,5	~35			~30	~25		
Informações para Apoio à Tomada de Decisão		80%		36,82%	81,29%	80%		100%		100%		100%	
Percentual de colaboradores treinados nos padrões estabelecidos		100%		60%	80%	100%		44,90%	74%	100%		60,60%	
Percentual de valores empenhados do orçamento de TIC		90%			83,95%	95%		77,69%		100%		82,70%	
Percentual de servidores que participaram de pelo menos um evento de integração no ano		80%		87%	89%	100%		44,90%		100%		42,97%	

No quesito de satisfação dos usuários com a prestação dos serviços de TIC (perspectiva Instituição), a meta proposta foi praticamente alcançada, legitimando a excelência de qualidade no atendimento aos usuários dos serviços de TIC.

Para a perspectiva Processos Internos, no objetivo de promover ações para integrar, inovar e atualizar os sistemas de informação, o indicador de desempenho denominado “informações para apoio à tomada de decisão”, teve sua meta também atingida. Com relação ao objetivo de entregar disponibilidade nos serviços de TIC, cujo indicador de desempenho foi o índice de disponibilidade dos serviços de TIC, percebeu-se que a meta proposta estava muito além do que seria possível. Apesar de no primeiro ano de medição (2013), o indicador ter demonstrado atingimento da meta proposta, ao longo dos anos seguintes foi possível estabelecer uma média em torno de 99,2875. Por esse motivo, inclusive, esse indicador, que será mantido no próximo ciclo estratégico, com meta inicial (2016) de 99,30 e final (2020) de 99,70. Ainda na perspectiva de processos internos, o objetivo estratégico de aprimorar os macroprocessos de TIC, não teve atingida a meta do indicador percentual de processos regulamentados. Entretanto, os processos de trabalho foram desenhados e aprimorados, restando apenas a etapa final de regulamentar (inclusive alguns dos processos alvo deste indicador já foram encaminhados para regulamentação). Por fim, o indicador de percentual de colaboradores treinados nos padrões estabelecidos, responsável por mensurar a performance do objetivo de estabelecer padrões de atendimento, também não teve êxito na meta proposta. Justifica-se tal fato ao aumento de servidores lotados na SETIC, durante os anos de 2014 e 2015, que acabou por comprometer o percentual. Essa condição fica clara quando analisamos o indicador ao final de 2013, cujo índice era de 80% e na sequência decaiu para 74% e encerra o ano de 2015 com 60%. Contudo é entendimento da equipe que o cumprimento estratégico na perspectiva Processos Internos foi alcançado.

A perspectiva de recursos, responsável pela base de sustentação de todos os objetivos estratégicos, respondeu pela contínua integração das equipes da SETIC e pela excelência na gestão orçamentária. Os indicadores que acompanharam a performance desses objetivos foram o percentual de servidores que participaram de pelo menos um evento de integração no ano (integração da

equipe) e percentual de valores empenhados do orçamento de TIC (gestão orçamentária). Com relação ao percentual de servidores que participaram de pelo menos um evento de integração no ano, a meta também não foi atingida pela mesma razão citada anteriormente, o aumento de servidores da SETIC, entre os anos de 2014 e 2015, comprometeu o alcance da meta, proposta em 100% já para o final de 2014. Percebemos um bom resultado no início de 2013 (87%) mas a medida que os novos servidores tomam posse, esse índice decai. Cabe ressaltar que o aumento dos servidores foi bastante significativo (algo em torno de 50%) e em um curto espaço de tempo. Em relação à excelência da gestão orçamentária para a área de TIC, o indicador proposto para o acompanhamento de performance foi o percentual de valores empenhados do orçamento de TIC até novembro do exercício. Para uma meta final (2015) de 100%, a SETIC alcançou o resultado de 82.70% até o final do mês de novembro. O entendimento da equipe foi positivo em relação a esse resultado, sobretudo porque ao longo desse ciclo de avaliação estratégica, percebeu-se que existem muitos fatores externos que podem afetar o resultado final da coleta. A título de exemplo, no ano de 2014 optou-se em postergar uma compra de expressivo valor (computadores servidores) para o final do ano, impactando na coleta do indicador, cuja fórmula é empenhar 40% do orçamento até julho, 60% até setembro e 100% até novembro do exercício. Cabe frisar, contudo, que até o final do exercício foi empenhado 100% do orçamento concedido. Diante desse entendimento, uma meta desafiadora deveria ser remodelada para oscilar entre 90% e 95%. Registre-se também que, durante o acompanhamento desse indicador, foi possível identificar a necessidade de maior capacitação e envolvimento das equipes técnicas da SETIC que demandam as aquisições, sobretudo aquelas que desempenham seus papéis junto a Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica. Grande parte do trabalho de elaboração de uma contratação é realizado pelas áreas demandantes (estudos técnicos preliminares, análise de viabilidade da contratação, etc), determinando a necessidade de dedicação e capacitação nesses colaboradores (assuntos a serem abordados na próxima gestão estratégica).

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

Durante as discussões técnicas ocorridas na elaboração do novo PETIC, sobretudo nas análises dos planos estratégicos nacionais (CNJ e CSJT), percebeu-se a atenção dada às disciplinas de governança, gestão, risco e segurança da informação. Não há dúvida que o novo alinhamento estratégico de TIC do TRT da 4ª Região deve perseguir a excelência nessas matérias.

Além disso, o senso comum a respeito da necessidade de aproximação da área de TIC com os usuários, reconhecendo de forma mais legítima como desenvolvem suas atividades para melhor interpretar suas demandas e como a TIC pode agregar valor ao seu trabalho.

Com base nesses entendimentos, as propostas de missão, visão e valores foram revisadas para as seguintes redações:

### MISSÃO

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações que agreguem valor ao cumprimento da função institucional da Justiça do Trabalho

### VISÃO

Ser reconhecida pela eficiência na gestão e pela qualidade dos serviços de TIC

### VALORES

Acessibilidade, usabilidade, celeridade, ética, inovação, responsabilidade social, ambiental e orçamentária, transparência, valorização das pessoas.

## CONSTRUÇÃO DO MAPA ESTRATÉGICO

O mapa estratégico é a representação visual da estratégia da organização, explicitada em macro objetivos organizados em diferentes perspectivas de análise e interligados por relações de causa e efeito.

Com os enunciados de Missão, Visão e Valores estabelecidos, juntamente com os desafios reconhecidos pelo grupo para a área de tecnologia e as diretrizes de manter alinhamento com os planejamentos institucional do TRT e de tecnologia da informação do CNJ e do CSJT, o grupo de trabalho desenvolveu uma estrutura mantendo as perspectivas de Recursos, Processos Internos e substituindo a perspectiva de Instituição por Resultados. Foi consenso dentro da equipe que a área de TIC do TRT 4ª Região deve aproximar-se de seus usuários finais através da entrega de serviços e soluções que agreguem valor as suas atividades.

Com esse foco foi elaborado uma nova proposta de mapa estratégico de TIC, constante na figura a seguir:



## MAPA ESTRATÉGICO DE TIC DA JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

### Missão

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações que agreguem valor ao cumprimento da função institucional da Justiça do Trabalho

### Visão

Ser reconhecida pela eficiência na gestão e pela qualidade dos serviços de TIC

Promover a contínua melhoria dos serviços com foco na satisfação dos usuários

RESULTADOS

PROCESSOS INTERNOS

Disponibilizar soluções integradas aos sistemas nacionais da Justiça do Trabalho

Aperfeiçoar a gestão de TIC

Aprimorar a segurança da informação

RECURSOS

Buscar a excelência na gestão do orçamento de TIC

Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal

Aprimorar a comunicação entre as equipes

Melhorar a Disponibilidade do PJe

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES E AÇÕES RELACIONADOS

Perspectiva RESULTADOS	
Objetivo	<b>Promover a contínua melhoria dos serviços com foco na satisfação dos usuários.</b>
	Buscar constantemente a melhoria na qualidade dos serviços entregues pela SETIC aos usuários internos e externos, mantendo o foco na satisfação das suas reais necessidades.
Indicador	<b>TRT4-PETIC-IN01 - Índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC</b>
	<b>Fórmula:</b> Percentual de usuários satisfeitos com os serviços de TIC, medido por meio de pesquisa de opinião. Periodicidade: anual Meta: 2017 – 90% 2018 – 91% 2019 – 92% 2020 – 93%
Ação	Aprimoramento constante do gerenciamento de serviços de TIC. Estimular a troca de experiências com os usuários a fim de perceber oportunidades de agregar valor aos sistemas e serviços. Fomentar na SETIC a postura de receptividade em relação às sugestões dos usuários.

Perspectiva PROCESSOS INTERNOS	
Objetivo	<b>Disponibilizar soluções integradas aos sistemas nacionais da Justiça do Trabalho.</b>
	Disponibilizar soluções tecnológicas integradas a sistemas nacionais, a fim de incrementar as funcionalidades existentes, baseadas em conceitos de acessibilidade, usabilidade e inovação.
Indicador	<b>TRT4-PETIC-IN02 - Índice de satisfação dos usuários internos com os sistemas de TIC</b>

	<p><b>Fórmula:</b> Percentual de usuários satisfeitos com os sistemas de TIC, medido por meio de pesquisa de opinião.</p> <p>Periodicidade: anual</p> <p>Meta:</p> <p>2016 - 70%</p> <p>2017 – 72%</p> <p>2018 – 74%</p> <p>2019 – 77%</p> <p>2020 – 80%</p>
<b>Ação</b>	Identificar, propor e executar projetos que visam ao aprimoramento das funcionalidades de sistemas nacionais em uso no Tribunal.

<b>Perspectiva PROCESSOS INTERNOS</b>	
<b>Objetivo</b>	<p><b>Aperfeiçoar a gestão de TIC</b></p> <p>Promover contínua melhoria na gestão, a fim de aperfeiçoar os mecanismos para a governança de TIC.</p>
<b>Indicador</b>	<p><b>TRT4-PETIC-IN03 – iGovTIC-JUD</b></p> <p>Índice de governança de TI – iGovTIC-JUD, medido pelo CNJ.</p> <p><b>Periodicidade:</b> anual</p> <p><b>Meta:</b></p> <p>2017 – 0,85</p> <p>2018 – 0,86</p> <p>2019 – 0,88</p> <p>2020 – 0,91</p>
<b>Ação</b>	Regulamentar e aprimorar os processos de trabalho, com ênfase nos controles de segurança da informação, riscos e governança de TIC.

<b>Perspectiva PROCESSOS INTERNOS</b>	
<b>Objetivo</b>	<p><b>Aprimorar a segurança da informação</b></p> <p>Prover ferramentas e processos que viabilizem o adequado tratamento aos ativos de informação, no que tange a confidencialidade, integridade e disponibilidade.</p>
<b>Indicador</b>	<p><b>TRT4-PETIC-IN04-Percentual de controles implementados em relação ao total de controles considerados aplicáveis (índice de conformidade) em relação à ISO 27002:2013.</b></p> <p><b>Periodicidade:</b> anual</p> <p><b>Meta:</b></p> <p>2016 – 72%</p> <p>2017 – 74%</p> <p>2018 – 76%</p> <p>2019 – 78%</p> <p>2020 – 80%</p>

<b>Indicador</b>	<b>TRT4-PETIC-IN09 - Percentual de controles obrigatórios efetivamente implementados, definidos no SGSI, na Declaração de Aplicabilidade da ISO 27002:2013.</b> <b>Periodicidade: anual</b> <b>Meta:</b> 2017 – 60% 2018 – 70% 2019 – 85% 2020 – 100%
<b>Ação</b>	Diagnosticar e modelar os subprocessos relacionados ao sistema de gestão de segurança da informação (SGSI).

<b>Perspectiva RECURSOS</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Buscar a excelência na gestão do orçamento de TIC</b> Gerenciar o orçamento de modo a assegurar a execução da estratégia de TIC.
<b>Indicador</b>	<b>TRT4-PETIC-IN05 - Índice de ações orçamentárias efetivadas de acordo com o plano de aquisições aprovado</b> <b>Fórmula:</b> valor empenhado em ações do plano de aquisições do exercício / valor total estimado no plano de aquisições <b>Obs.:</b> Considera-se como referência a revisão do plano de aquisições realizada em março do ano corrente. <b>Periodicidade:</b> Anual <b>Meta:</b> (será realizada uma medição para 2016 já com a nova fórmula de cálculo, quando então as metas dos próximos anos serão definidas).
<b>Ação</b>	Elaborar um plano plurianual de aquisições de modo a distribuir os investimentos de acordo com a necessidade e capacidade de execução dos projetos.

<b>Perspectiva RECURSOS</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal</b> Assegurar a capacitação continuada das equipes da SETIC nas especialidades técnicas necessárias para a execução da estratégia.
<b>Indicador</b>	<b>TRT4-PETIC-IN06-Percentual de execução do Plano Anual de Capacitação</b>

	<p><b>Fórmula:</b> total de treinamentos planejados e executados do plano / total de treinamentos contantes do Plano Anual de Capacitação - PAC</p> <p><b>Periodicidade:</b> anual</p> <p><b>Meta:</b> (considerando o cenário conturbado em 2016, será realizado uma medição desse indicador para o ano de 2015 e a partir desse resultado estipular as metas para 2017-2020).</p>
<b>Ação</b>	Planejar e executar o plano anual de capacitação, assegurando o envolvimento dos gestores da SETIC.
<b>Perspectiva RECURSOS</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Aprimorar a comunicação entre as equipes</b>
	Promover ações que contribuam para a melhoria da comunicação entre as áreas da SETIC, em benefício dos processos de trabalho.
<b>Indicador</b>	<b>TRT4-PETIC-IN07 - Percentual de servidores que participaram de pelo menos um evento anual de integração da SETIC</b>
	<p><b>Fórmula:</b> N° de servidores que participaram de pelo menos um evento / n° total de servidores da SETIC</p> <p><b>Periodicidade:</b> Anual</p> <p><b>Meta:</b> (será definida após o cálculo de 2016).</p>
<b>Ação</b>	Planejar pelo menos um evento anual que reúna as equipes da SETIC, de forma a proporcionar a integração entre os servidores.

<b>Perspectiva RECURSOS</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Melhorar a Disponibilidade do PJe</b>
	Iniciativas de competência e atribuições do Tribunal, nas áreas de desenvolvimento, parametrização e infraestrutura do PJe-JT, que aumentem sua disponibilidade.
<b>Indicador</b>	<b>TRT4-PETIC-IN08 - Índice de falha do Pje</b>
	<p><b>Fórmula:</b> número dias com eventos de crise (PGQM) / 364 * 100</p> <p><b>Periodicidade:</b> anual</p> <p><b>Meta:</b> Para esse indicador ficou decidido que será utilizada a ferramenta Zabbix para a medição dos eventos de crise. A partir da primeira medição (2016) serão definidas as metas para 2017-2020.</p>
<b>Ação</b>	Atuar na análise e otimização do código fonte do Pje e na infraestrutura relacionada. Auxiliar na investigação das falhas que comprometam a disponibilidade do sistema.

## MATRIZ DE ALINHAMENTO

PERSPECTIVAS	MACRO DESAFIOS PODER JUDICIÁRIO	OBJETIVOS DO ENTIC-JUD (CNJ)	OBJETIVOS DO PETIC DO CSJT	OBJETIVOS DO PEI/TRT 4ª REGIÃO	OBJETIVOS DO PETIC/TRT 4ª REGIÃO
<b>Sociedade / Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efetividade na prestação jurisdicional;</li> <li>Garantia dos direitos de cidadania.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primar pela satisfação dos usuários.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primar pela satisfação do usuário de TIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a efetividade da prestação jurisdicional</li> <li>Fortalecer a defesa dos direitos da cidadania.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a contínua melhoria dos serviços com foco na satisfação dos usuários</li> </ul>
<b>Processos Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional;</li> <li>Gestão das demandas repetitivas e dos grandes litigantes;</li> <li>Impulso às execuções fiscais, cíveis e trabalhistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aperfeiçoar a governança e a gestão;</li> <li>Aprimorar as contratações;</li> <li>Promover a adoção de padrões tecnológicos;</li> <li>Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação;</li> <li>Aprimorar a segurança da informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprimorar a gestão e governança de TIC;</li> <li>Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade;</li> <li>Aprimorar a gestão de riscos de TIC;</li> <li>Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional;</li> <li>Agilizar e aprimorar os procedimentos administrativos;</li> <li>Gerenciar as demandas repetitivas e os grandes litigantes;</li> <li>Fortalecer os processos de governança.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilizar soluções integradas aos sistemas nacionais da Justiça do Trabalho.</li> <li>Aperfeiçoar a gestão de TIC</li> <li>Aprimorar a segurança da informação</li> </ul>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhoria da gestão de pessoas;</li> <li>Aperfeiçoamento da gestão de custos;</li> <li>Instituição da governança judiciária;</li> <li>Melhoria da infraestrutura e governança de TIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal;</li> <li>Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;</li> <li>Aprimorar a gestão orçamentária e financeira.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia;</li> <li>Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia;</li> <li>Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio;</li> <li>Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos;</li> <li>Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a melhoria da comunicação, do clima organizacional e da qualidade de vida;</li> <li>Promover a inovação, integração e atualização dos sistemas de informação;</li> <li>Aprimorar a gestão orçamentária.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar a excelência na gestão do orçamento de TIC</li> <li>Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal</li> <li>Aprimorar a comunicação entre as equipes</li> <li>Melhorar a Disponibilidade do PJe</li> </ul>

## INDICADORES NACIONAIS - CNJ

INDICADORES E MÉTRICAS DO CNJ (Resolução CNJ nº 211 de 15 de dezembro de 2015)								
ORIGEM	Objetivo Estratégico	Descrição do Objetivo Estratégico	Indicador Nacional	Descrição do Indicador Nacional	Meta de Medição Periódica - 2016	Fórmula de Cálculo	Periodicidade	Objetivo PETIC TRT 4ª Região 2016-2020
CNJ	OE-1	Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal de TIC.	INA-1	Índice de Tribunais com o Plano Anual de Capacitação de TIC executado em, no mínimo, 70%.	80% dos Tribunais com o Plano Anual de Capacitação de TIC executado em, no mínimo, 70%.	$[\Sigma (\text{Totalidade de Tribunais com o Plano Anual de Capacitação de TIC executado em, no mínimo, 70\%}) / \Sigma (\text{Tribunais})] \times 100$	Anual.	Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal
CNJ	OE-2	Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.	INA-2	Índice de Tribunais que possuem ambiente de processamento central (Datacenter) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade.	80% dos Tribunais com ambiente de processamento central (Datacenter) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade.	$[\Sigma (\text{Tribunais que possuem ambiente de processamento central (Datacenter) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade}) / \Sigma (\text{Tribunais})] \times 100$	Anual.	Aprimorar a segurança da Informação
CNJ	OE-3	Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira de TIC.	INA-3	Índice de Tribunais com o Plano Orçamentário de TIC executado em, no mínimo, 80%.	80% dos Tribunais com o Plano Orçamentário de TIC executado em, no mínimo, 80%.	$[\Sigma (\text{Tribunais com o Plano Orçamentário de TIC executado em, no mínimo, 80\%}) / \Sigma (\text{Tribunais})] \times 100$	Anual.	Buscar a excelência na gestão de orçamento de TIC
CNJ	OE-4	Aperfeiçoar a governança e a gestão de TIC.	INA-4	Índice de Tribunais com resultado do Índice de Governança de TI (iGovTI) com nível Intermediário ou Aprimorado.	80% dos Tribunais com resultado do Índice de Governança de TI (iGovTI) com nível Intermediário ou Aprimorado.	$[\Sigma (\text{Tribunais com resultado do Índice de Governança de TI (iGovTI) com nível Intermediário ou Aprimorado}) / \Sigma (\text{Tribunais})] \times 100$	Anual.	Aperfeiçoar a Gestão de TIC
CNJ	OE-5	Aprimorar as contratações de TIC.	INA-5	Índice de Tribunais com o Plano de Contratações de TIC executado em, no mínimo, 80%.	80% dos Tribunais com o Plano de Contratações de TIC executado em, no mínimo, 80%.	$[\Sigma (\text{Tribunais com o Plano de Contratações de TIC executado em, no mínimo, 80\%}) / \Sigma (\text{Tribunais})] \times 100$	Anual.	Buscar a excelência na gestão de orçamento de TIC
CNJ	OE-6	Promover a adoção de padrões tecnológicos.	INA-6	Índice de Tribunais que possuem metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software.	80% dos Tribunais com metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software.	$[\Sigma (\text{Tribunais que possuem metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software}) / \Sigma (\text{Tribunais})] \times 100$	Anual.	Aperfeiçoar a Gestão de TIC

**INDICADORES E MÉTRICAS DO CNJ (Resolução CNJ nº 211 de 15 de dezembro de 2015)**

ORIGEM	Objetivo Estratégico	Descrição do Objetivo Estratégico	Indicador Nacional	Descrição do Indicador Nacional	Meta de Medição Periódica - 2016	Fórmula de Cálculo	Periodicidade	Objetivo PETIC TRT 4ª Região 2016-2020
CNJ	OE-7	Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade e de sistemas de informação.	INA-7	Índice de Tribunais com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).	80% dos Tribunais com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).	$[\sum (\text{Tribunais com, no mínimo, 80\% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI)}) / \sum (\text{Tribunais})] \times 100$	Anual.	Disponibilizar soluções integradas aos sistemas nacionais da Justiça do Trabalho
CNJ	OE-8	Aprimorar a segurança da informação em TIC.	INA-8	Índice de Tribunais que possuem processo formal de Gestão de Riscos.	80% dos Tribunais com processo formal de Gestão de Riscos.	$[\sum (\text{Tribunais que possuem processo formal de Gestão de Riscos}) / \sum (\text{Tribunais})] \times 100$	Anual.	Aprimorar a segurança da informação
CNJ	OE-9	Primar pela satisfação dos usuários de TIC.	INA-9	Índice de Tribunais com, no mínimo, 80% dos seus usuários internos satisfeitos com os serviços prestados pela área de TIC.	80% dos Tribunais com, no mínimo, 80% dos seus usuários internos satisfeitos com os serviços prestados pela área de TIC.	$[\sum (\text{Tribunais com, no mínimo, 80\% dos seus usuários internos satisfeitos com os serviços prestados pela área de TIC}) / \sum (\text{Tribunais})] \times 100$	Anual.	Promover a contínua melhoria dos serviços com foco na satisfação dos usuários

# INDICADORES NACIONAIS - CSJT

INDICADORES E MÉTICAS DO CSJT (Resolução CSJT nº 158 de 27 de novembro de 2015)									Meta de medição periódica estabelecida pelo CSJT				
ORIGEM	Tema	Objetivo	Indicador CSJT	Descrição do indicador	Meta de Medição Periódica - 2020	Forma de cálculo	Periodicidade	Objetivo PETIC TRT 4ª Região 2016-2020	2016	2017	2018	2019	2020
CSJT	Excelência no atendimento	Primar pela satisfação do usuário de TIC	ISUE	Índice de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas de TIC fornecidos.	80% de Satisfação até 2020.	Grau de Satisfação do Usuário Externo) = Nota Apurada / Nota Máxima que pode ser alcançada no questionário	Anual	Promover a contínua melhoria dos serviços com foco na satisfação dos usuários	60%	65%	70%	75%	80%
CSJT	Excelência no atendimento	Primar pela satisfação do usuário de TIC	ISUI	Índice de satisfação de usuários internos de TIC.	80% de grau de satisfação dos servidores com a qualidade dos serviços, sistemas e equipamentos fornecidos pela área de TIC, até 2020.	Grau de Satisfação do Usuário Interno) = Nota Apurada / Nota Máxima que pode ser alcançada no questionário	Anual	Disponibilizar soluções integradas aos sistemas nacionais da Justiça do Trabalho	60%	65%	70%	75%	80%
CSJT	Eficiência Operacional	Aprimorar a gestão e governança de TIC	IGOVTI	Índice de Governança de TI (iGovTI, versão 2014, conforme TCU).	Atingir a faixa "Aprimorado" até 2020 na avaliação do iGovTI	IGOVTI – Índice de Governança de TI (iGovTI, versão 2014, conforme TCU)	Anual	Aperfeiçoar a Gestão de TIC	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Aprimorado
CSJT	Eficiência Operacional	Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade	ISI	Índice de solução dos incidentes ocorridos no sistema PJe-JT, no prazo (ANSs)	80% dos incidentes do PJe-JT resolvidos no prazo até 2020.	IR / TI	Anual	Promover a contínua melhoria dos serviços com foco na satisfação dos usuários	72%	74%	76%	78%	80%
CSJT	Eficiência Operacional	Aprimorar a gestão de riscos de TIC	ISN	Índice de soluções nacionais críticas de TIC com riscos mapeados	100% dos riscos de soluções nacionais consideradas críticas mapeados.	QSM / QT	Anual	Aprimorar a Segurança da Informação	50%	75%	100%	100%	100%

**INDICADORES E MÉTICAS DO CSJT (Resolução CSJT nº 158 de 27 de novembro de 2015)**

									Meta de medição periódica estabelecida pelo CSJT				
ORIGEM	Tema	Objetivo	Indicador CSJT	Descrição do indicador	Meta de Medição Periódica - 2020	Forma de cálculo	Periodicidade	Objetivo PETIC TRT 4ª Região 2016-2020	2016	2017	2018	2019	2020
CSJT	Alinhamento e Integração	Promover a interação e a cooperação técnica de TIC entre TRTs	ICOOP	Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para o desenvolvimento do sistema PJe-JT (manutenção corretiva e evolutiva)	Cooperação de 12 (doze) TRTs no desenvolvimento do sistema PJe-JT (manutenção corretiva e evolutiva) até 2020.	Quantidade de TRTs engajados na cooperação ao longo do período de medição	Anual	Promover a contínua melhoria dos serviços com foco na satisfação dos usuários	4 TRTs	6 TRTs	8 TRTs	10 TRTs	12 TRTs
CSJT	Alinhamento e Integração	Promover a interação e a cooperação técnica de TIC entre TRTs	ICOAN	Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho em ações nacionais de TIC	Cooperação de 24 (vinte e quatro) TRTs em ações nacionais de TIC	Quantidade de TRTs engajados na cooperação ao longo do período de medição	Anual	Disponibilizar soluções integradas aos sistemas nacionais da Justiça do Trabalho	12 TRTs	15 TRTs	18 TRTs	21 TRTs	24 TRTs
CSJT	Infraestrutura e Tecnologia	Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos	INPJE	Índice de Indisponibilidade Não-Programada do PJe-JT	Máximo de 0,5% de indisponibilidade anual não-programada do PJe-JT até 2020.	TINP / Tt	Anual	Melhorar a disponibilidade do PJe	2%	1%	0,70%	0,60%	0,50%
CSJT	Infraestrutura e Tecnologia	Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos	IPJE	Índice de Indisponibilidade Programada do PJe-JT	Máximo de 3% de indisponibilidade anual programada do PJe-JT até 2020.	TIP / Tt	Anual	Melhorar a disponibilidade do PJe	6%	5%	4%	3%	3%
CSJT	Infraestrutura e Tecnologia	Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio	ICIM	Índice de conformidade à infraestrutura mínima de TIC	100% de atendimento aos normativos referentes à infraestrutura.	ICIM	Anual	Melhorar a disponibilidade do PJe	60%	70%	80%	90%	100%

**INDICADORES E MÉTICAS DO CSJT (Resolução CSJT nº 158 de 27 de novembro de 2015)**

									Meta de medição periódica estabelecida pelo CSJT				
ORIGEM	Tema	Objetivo	Indicador CSJT	Descrição do indicador	Meta de Medição Periódica - 2020	Forma de cálculo	Periodicidade	Objetivo PETIC TRT 4ª Região 2016-2020	2016	2017	2018	2019	2020
CSJT	Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia	ICG	Índice de Capacitação Gerencial	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.	QSCG / QTSTIC	Anual	Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal	55%	75%	75%	75%	75%
CSJT	Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia	ICT	Índice de Capacitação Técnica	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.	QSCT / QTSTI	Anual	Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal	40%	60%	60%	60%	60%
CSJT	Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida	Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia	ICEM	Índice de conformidade à estrutura mínima de TIC	100% de atendimento aos normativos referentes à estrutura mínima de TIC.	ICEM	Anual	Aprimorar a comunicação entre as equipes	60%	60%	70%	90%	100%
CSJT	Orçamento	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos	ILO	Índice de Liquidação Orçamentária	Alcançar 75% de liquidação de despesa na execução orçamentária de TIC até 2020.	DespLiquitada / OrçAprovado	Anual	Buscar excelência na gestão do orçamento de TIC	55%	60%	65%	70%	75%
CSJT	Orçamento	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos	IEO	Índice de Empenho Orçamentário	Alcançar até 97% de empenho orçamentário de TIC até 2020.	DespEmpenhada / OrçAprovado	Anual	Buscar excelência na gestão do orçamento de TIC	90%	90%	95%	95%	97%

**INDICADORES E MÉTICAS DO CSJT (Resolução CSJT nº 158 de 27 de novembro de 2015)**

									Meta de medição periódica estabelecida pelo CSJT				
ORIGEM	Tema	Objetivo	Indicador CSJT	Descrição do indicador	Meta de Medição Periódica - 2020	Forma de cálculo	Periodicidade	Objetivo PETIC TRT 4ª Região 2016-2020	2016	2017	2018	2019	2020
CSJT	Orçamento	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos	IEEO	Índice eficiência de execução orçamentária	Alcançar 77% de eficiência na execução orçamentária até 2020.	ILO / IEO	Anual	Buscar excelência na gestão do orçamento de TIC	61%	66%	68%	73%	77%
CSJT	Orçamento	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos	IAOE	Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas	Alcançar 90% de acerto no planejamento das ações de investimento de TIC até 2020.	QAOE / QAOP	Anual	Buscar excelência na gestão do orçamento de TIC	75%	80%	85%	85%	90%

## PRÓXIMOS PASSOS

Concluída a elaboração do plano estratégico, seguem-se seus desdobramentos nos níveis tático e operacional, com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações.

O PDTIC é elaborado a cada dois anos e revisado anualmente, contemplando as diretrizes táticas e o respectivo plano de projetos e investimentos para cada exercício. O Portfólio de Projetos é a peça mais viva dessa engrenagem, elaborado anualmente e em constante atualização de acordo com o andamento dos projetos.

O andamento e os resultados obtidos nos desdobramentos do PETIC servirão para a sua revisão e atualização periódica, que deverá ocorrer no prazo máximo de dois anos ou na ocorrência de mudanças de cenário que justifiquem uma reavaliação.