



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
Gabinete da Presidência

ATO TRT-GP nº 120/2016

*Aprova a revisão do Planejamento
Estratégico de Tecnologia da Informação
(PETI) 2015-2020*

A DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SEXTA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO que o art. 26 da Resolução CNJ nº 211, de 15 de dezembro de 2015, determina a obrigatoriedade de alinhamento do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO a proposta de revisão do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação aprovada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação com relação às alterações visando ao alinhamento deste Plano com a ENTIC-JUD;

RESOLVE, ad referendum do eg. Plenário

Art. 1º Aprovar a revisão do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) deste Tribunal para o período de 2015 a 2020 (Ato TRT 531/2015), o qual passou a ser denominado de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), constante no Anexo I.

Art. 2º Este Ato produzirá efeitos a partir da data de sua publicação.

Publique-se.

Recife (PE), 31 de março de 2016.

GISANE BARBOSA DE ARAÚJO
Desembargadora Presidente do TRT da Sexta Região



**Planejamento Estratégico de
Tecnologia da Informação e Comunicação do
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região
2015 - 2020**

COMPOSIÇÃO DO TRIBUNAL

Desembargadora Presidente

GISANE BARBOSA DE ARAÚJO

Desembargadora Vice-Presidente

VIRGÍNIA MALTA CANAVARRO

Desembargadora Corregedora Regional

IVAN DE SOUZA VALENÇA ALVES

Pleno

ENEIDA MELO CORREIA DE ARAÚJO
ANDRÉ GENN DE ASSUNÇÃO BARROS
IVANILDO DA CUNHA ANDRADE
GISANE BARBOSA DE ARAÚJO
VIRGÍNIA MALTA CANAVARRO
VALÉRIA GONDIM SAMPAIO
IVAN DE SOUZA VALENÇA ALVES
VALDIR JOSÉ SILVA DE CARVALHO
DIONE NUNES FURTADO DA SILVA
MARIA CLARA SABOYA ALBUQUERQUE BERNARDINO
NISE PEDROSO LINS DE SOUSA
RUY SALATHIEL DE ALBUQUERQUE E MELLO VENTURA
MARIA DO SOCORRO SILVA EMERENCIANO
SERGIO TORRES TEIXEIRA
FÁBIO ANDRÉ DE FARIAS
PAULO DIAS DE ALCÂNTARA

EQUIPES ENVOLVIDAS COM A ELABORAÇÃO DO PETI 2015 - 2020

Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI

Gustavo Augusto Pires de Oliveira	Juiz do Trabalho Auxiliar da Presidência
José Adelmy da Silva Acioli	Juiz do Trabalho Auxiliar da Corregedoria
Sérgio Ricardo Batista Mello	Secretário-Geral da Presidência
Wladimir de Souza Rolim	Diretor-Geral
João Adriano Pinheiro de Sousa	Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação
Elisabete Duarte de Sousa Alves	Coordenadora de Gestão Estratégica

Equipe de Gestores da STI

Aldemir Alves dos Santos	Chefe do Núcleo de Relacionamento
Henrique de Barros Saraiva Leão	Coordenador de Sistemas
Rafael Cardoso Santana	Chefe da Seção de Apoio Técnico - Administrativo
Sérgio Limeira	Chefe da Divisão de Infraestrutura de TI

Equipe de Elaboração

Adriano Wagner Araújo Bezerra	Chefe da Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI
Edilson Brito Monteiro	Chefe da Seção de Gestão da Segurança da Informação
Lucas Lucena Gambarra	Seção de Gestão da Segurança da Informação
Mônica Maria de Souza Monteiro	Coordenadoria de Gestão Estratégica

SUMÁRIO

Introdução	5
Metodologia	6
Elaboração do Planejamento Estratégico de TIC	7
Diretrizes	7
Etapas do Planejamento	8
Mapa Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação	9
Identidade Organizacional	10
Missão	10
Visão	10
Atributos de Valor	10
Análise do Ambiente da STI do TRT6	11
Objetivos, Indicadores e Metas	13
Alinhamento aos Objetivos Estratégicos do TRT6	38
Alinhamento aos Objetivos Estratégicos de TI da Justiça do Trabalho	39
Alinhamento aos Objetivos Estratégicos da ENTIC-JUD	40
Plano de Riscos	41
Histórico de Versões	55

Introdução

A adoção de práticas e procedimentos voltados para a gestão por resultados vem ocorrendo no Poder Judiciário desde a criação do Conselho Nacional de Justiça - CNJ em 2004, juntamente com a utilização de diversos mecanismos que objetivam fortalecer a governança corporativa, a governança de Tecnologia da Informação e a cultura de planejamento e monitoramento do desempenho nos órgãos que compõem o Judiciário.

Neste contexto de gradual implantação do Modelo Gerencial no Poder Judiciário, o Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região vem realizando ações voltadas para o uso de boas práticas de planejamento e gestão, desde a elaboração do primeiro planejamento estratégico da instituição em 2009.

Em 16/12/2014, dando continuidade às ações de planejamento e monitoramento da estratégia, a Resolução Administrativa TRT nº 25/2014 instituiu o Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRT6 para período 2015 – 2020.

No âmbito da Tecnologia da Informação, em consonância com as determinações emanadas pela Resolução CNJ nº 99/2009, foi realizado o primeiro Planejamento Estratégico de TI (PETI) do TRT6, para o período 2009 – 2014, plano que foi revisado em 30/05/2013, por meio do Ato TRT-GP nº 262/2013 que instituiu o PETI cuja abrangência compreendeu o período 2013 - 2015.

Em decorrência do final da vigência do PETI 2013 - 2015 e da necessidade de alinhamento com as diretrizes do PEI TRT6 2015 - 2020, elaborou-se o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI, formalizado pelo Ato TRT nº 531/2015 cuja vigência corresponde ao período de 2015 até 2020. Todavia, com a publicação da Resolução nº 211/2015, por meio da qual o CNJ institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), o PETI 2015-2020 foi revisado objetivando atender às determinações da citada resolução, ao longo do processo de revisão, o documento incorporou o termo *Comunicação*, passando a ser denominado Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC.

A elaboração deste PETIC 2015-2020 foi realizada por meio de um processo participativo, com o envolvimento dos servidores que integram a Secretaria de Tecnologia da Informação – STI. Para tanto, ocorreram reuniões com esses servidores, que foram convidados a contribuir para elaboração da missão, visão e valores da STI. Além disso, essa participação se estendeu ao processo de levantamento das oportunidades, ameaças, forças e fraquezas da STI, etapa do planejamento comumente conhecida como “Análise de SWOT”.

A construção do PETIC 2015-2020 contou, ainda, com a colaboração dos gestores dos projetos estratégicos elencados no PEI TRT6 2015-2020. Essa participação se deu por intermédio da atuação dos servidores do Escritório de Projetos da Coordenadoria de Gestão Estratégica que orientaram os gestores dos projetos e destacaram a importância da prévia identificação de eventuais demandas de TI.

Ressalta-se, por oportuno, que as metas e objetivos estratégicos deste PETIC devem ser monitorados de forma contínua, e se necessário, redefinidos visando uma adequação às mudanças que venham a ocorrer no ambiente interno e externo.

Metodologia

O Conselho Nacional de Justiça elegeu o *Balanced Scorecard* (BSC) como metodologia de gestão da Estratégia Nacional do Judiciário. O Tribunal do Trabalho da 6ª Região também adotou essa ferramenta para a elaboração do Planejamento Estratégico Institucional e do PETIC.

Desenvolvido por Norton e Kaplan (1992), o BSC é um método que traduz a missão e a visão das empresas em um conjunto abrangente de medidas de desempenho que servem de base para um sistema de medição e gestão estratégica.

O BSC, aplicado ao setor público, aborda as dimensões que precisam ser continuamente monitoradas e abrangem a percepção do cidadão a respeito dos serviços prestados, a estrutura financeira, os processos de trabalho e as oportunidades de aperfeiçoamento das instituições.

Como um sistema de gestão que visa comunicar, quantificar e avaliar o desempenho da instituição em relação aos seus objetivos estratégicos, o BSC permite um equilíbrio entre objetivos de curto, médio e longo prazo e entre medidas financeiras e não financeiras.

A utilização do BSC no âmbito da Tecnologia da Informação (TI) promove o alinhamento dos objetivos estratégicos de TI com indicadores de desempenho, metas e projetos da instituição.

O indicador de desempenho mede o alcance da estratégia, sinalizando o desempenho da STI em cada um dos seus objetivos estratégicos. A meta é a representação quantitativa de um indicador em um ponto específico no futuro.

Os objetivos estratégicos da STI foram agrupados nas seguintes perspectivas:

- **RESULTADO:** Descreve os direcionadores estratégicos para o atendimento ao objetivo estratégico da instituição em relação à STI e à satisfação dos usuários com as soluções fornecidas pela TI.
- **PROCESSOS INTERNOS:** Indica os objetivos que afetam os processos de trabalho relevantes para a melhoria dos resultados entregues pela STI para a instituição.
- **RECURSOS:** Reflete o alinhamento das ações voltadas para recursos humanos, tecnológicos, de infraestrutura e orçamentários buscando a realização da missão da unidade de TI.

Os objetivos estratégicos e seus respectivos indicadores e metas são apresentados neste plano. Já as iniciativas para o alcance desses objetivos encontram-se detalhadas no Plano Diretor de TIC – PDTIC.

O monitoramento do alcance dos objetivos estratégicos será realizado por meio da aferição dos indicadores, os quais serão apresentados ao Comitê de Governança de TIC (CGovTIC), de acordo com a periodicidade definida para cada indicador.

Elaboração do Planejamento Estratégico de TIC

Diretrizes

A elaboração deste PETIC considerou as seguintes diretrizes:

- Orientações da Presidência do TRT6 determinando que a elaboração da estratégia de TIC seja pautada pelo aprimoramento contínuo das soluções fornecidas pela STI, o que deve ocorrer tanto por meio da efetividade na realização das operações de TIC, quanto com a implantação, sempre que possível e prioritariamente, de sistemas de âmbito nacional que atendam as demandas judiciais e administrativas desta instituição.
- A Presidência deste Tribunal salientou, ainda, que a cooperação técnica entre órgãos do Judiciário e utilização de sistemas desenvolvidos por outros tribunais é uma prática que permitirá um melhor aproveitamento dos recursos públicos e da força de trabalho do Poder Judiciário, no que tange ao desenvolvimento de soluções de TI.
- Alinhamento com o planejamento e a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) em atendimento à Resolução CNJ nº 211, de 15 de dezembro de 2015.
- Alinhamento com o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) para o período de 2015 a 2020, aprovado pela Resolução CSJT nº 158, de 27 de novembro de 2015.
- Alinhamento com o Plano Estratégico da Justiça do Trabalho, conforme estabelecido na Resolução CSJT n.º 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.º 146/2014, de 28 de novembro de 2014.
- Alinhamento com o Plano Estratégico do Tribunal Regional do Trabalho da Sexta Região, instituído pela Resolução Administrativa TRT n.º 25/2014, de 16 de dezembro 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.º 133, de 18 de agosto de 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 Nº 342/CSJT.GP.SG de 14 de novembro de 2014.

Etapas do Planejamento

Este PETIC foi elaborado com a execução das seguintes atividades:

- Realização de reunião conduzida pelo Diretor da STI com todos os gestores da unidade e a equipe de elaboração do PETI-PDTI, ocasião em que foi apresentado o plano de trabalho.
- A equipe de elaboração do PETI-PDTI realizou ampla pesquisa sobre os planos estratégicos de TI de outros órgãos do Judiciário e consulta às normas que regulamentam o tema no âmbito da Justiça do Trabalho.
- Elaboração de diversos formulários eletrônicos utilizados para a coleta das informações junto aos servidores da STI e gestores de projetos estratégicos.
- Com o intuito de facilitar a comunicação, foi criado o e-mail peti-pdti@trt6.jus.br.
- Elaboração de planilhas eletrônicas para a coleta de informações referentes às necessidades de capacitação e demandas de soluções de TI.
- Realização de reuniões com as equipes da STI para a apresentação dos formulários visando possibilitar e incentivar a participação dos servidores da STI nos seguintes processos:
 - o construção da visão, missão e valores;
 - o identificação das oportunidades e ameaças do ambiente externo, e das forças e fraquezas do ambiente interno;
 - o diagnóstico de pessoal de TI.
- Realização de reunião da equipe de elaboração do PETI-PDTI com servidores do Escritório de Projetos da Coordenadoria de Gestão Estratégica para definição da participação daquela unidade na coleta de informações sobre as demandas de TI dos projetos estratégicos.
- Apreciação da minuta do PETI pelo Diretor de TI.
- Com a participação do Diretor de TI, da equipe de gestores da STI e da Equipe de Elaboração do PETI foi realizada reunião para apresentar a minuta PETI que foi objeto de ampla discussão, resultando em diversas contribuições ao documento.
- Com a publicação da Resolução CNJ nº 211/2015 a equipe de elaboração do PETI-PDTI realizou um estudo para identificação das necessidades de alteração do Plano. Em seguida, ocorreram reuniões com os gestores da STI para apresentação das propostas de mudanças no PETI, que passou a ser denominado PETIC. Posteriormente, a nova versão do documento foi apresentada ao Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, analisada e encaminhada à Presidência do TRT6.

Mapa Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação



Identidade Organizacional

Missão

Contribuir para que a Justiça do Trabalho de Pernambuco cumpra sua missão institucional, mediante o fornecimento de serviços e soluções de Tecnologia da Informação **com qualidade e segurança**, aplicando **as melhores práticas de gestão e governança de TI**.

Visão

Ser reconhecida pela excelência das soluções e serviços realizados por uma equipe de tecnologia da informação capacitada e engajada no cumprimento da missão institucional.

Atributos de Valor

- Acessibilidade
- Celeridade
- Comprometimento
- Cooperação
- Efetividade
- Ética
- Inovação
- Qualidade
- Responsabilidade Socioambiental
- Transparência
- Usabilidade
- Valorização das Pessoas

Análise do Ambiente da STI do TRT6

A análise de SWOT é uma ferramenta de gestão muito utilizada no mercado. O termo SWOT vem do inglês e representa as iniciais das palavras *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças);

No contexto do planejamento de TI, a ideia central da análise SWOT é avaliar os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças da TI organizacional. Ressalta-se que a análise de SWOT deste PETI foi realizada sob o ponto de vista da STI e não da organização como um todo, uma vez que essa última abordagem é pertinente ao Planejamento Estratégico Institucional.

A análise é dividida em duas partes: o ambiente externo à STI (oportunidades e ameaças) e o ambiente interno da STI (pontos fortes e pontos fracos):

- Oportunidades – características do ambiente externo, não controláveis pela STI, com potencial para ajudar a organização a crescer e a atingir ou exceder as metas planejadas.
- Ameaças – características do ambiente externo, não controláveis pela STI, que podem impedi-la de atingir as metas e comprometer o crescimento organizacional.
- Pontos fortes – características positivas internas que a STI pode explorar para atingir seus objetivos. Referem-se às habilidades, capacidades para o alcance das metas estratégicas.
- Pontos fracos – características negativas internas que podem restringir o desempenho da STI. Referem-se à ausência de capacidades ou habilidades críticas. São, portanto, deficiências e características que devem ser superadas ou contornadas para que a TI possa alcançar o nível de desempenho desejado.

O ambiente interno, em relação à Tecnologia da Informação, é aquele no qual a área de TI possui governança sobre e, portanto, pode e deve agir sobre as fraquezas identificadas.

Por outro lado, considera-se que o ambiente externo é aquele no qual a TI está inserida e sobre o qual não possui governança, mas sofre influência. Sendo assim, as ameaças identificadas deverão ser tratadas no âmbito do plano de gestão de riscos.

As tabelas, a seguir, apresentam os resultados da pesquisa que foi realizada com os servidores da STI com o intuito de identificar as oportunidades, ameaças, forças e fraquezas da STI.

AMBIENTE EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Reconhecimento da relevância da TI para o negócio da instituição.	Rotatividade dos servidores.
Resoluções e diretrizes externas fomentando a padronização e integração de soluções de TI no âmbito da Justiça do Trabalho.	Desvalorização da carreira de servidor público.
Maior visibilidade da STI perante as outras unidades do TRT6 com a adoção do Sistema PJe-JT em 100% das varas do trabalho.	Contingenciamento e restrições no orçamento destinado às ações de TI.
Diretrizes do CNJ e do CSJT visando o desenvolvimento de sistemas seguindo padrões de interoperabilidade.	Mudança para novo local de trabalho sem as adequações necessárias para aumentar o nível de segurança física.
Apoio orçamentário do CSJT para a implantação e manutenção de soluções de TI da Justiça do Trabalho.	Inexistência, no novo local de trabalho, de vagas de estacionamento em quantidade suficiente, posto bancário, serviço médico dentre outras facilidades atualmente disponíveis para os servidores da STI.

AMBIENTE INTERNO	
PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Quadro de pessoal formado, em sua maioria, por servidores com formação acadêmica na área de TI e experiência profissional nessa área.	Ações de capacitação em quantidade insuficiente para atender às necessidades decorrentes das inovações tecnológicas e das novas demandas do Tribunal.
Instituição e atuação do Comitê Gestor de TI – CGTI.	Escassa divulgação interna dos projetos realizados pelas diversas equipes de TI.
Foco no aprimoramento da governança e gestão de TI, com a realização de ações como a definição e automatização dos processos de gestão de serviços de TI, adoção de processo de desenvolvimento de <i>software</i> e contratação de consultoria visando à consolidação do escritório de projetos de TI.	Existência de um acervo de sistemas legados desenvolvidos em linguagens obsoletas de difícil manutenção. Baixo nível de integração dos sistemas.
Participação de servidores da STI no desenvolvimento do Sistema PJe-JT.	Ausência de ferramenta especializada para a Gestão de Portfólio e Projetos de TI.
Perspectiva de mudança para o Centro de Informática de Afogados que contará com mobiliário ergonômico, nova infraestrutura física e tecnológica, possibilitando a acomodação de todos os servidores da STI em um mesmo ambiente de trabalho, o que facilitará a integração e comunicação entre as equipes.	Atualmente as equipes de TI encontram-se dispersas em vários ambientes de trabalho, desfavorecendo a integração e a boa comunicação.

Objetivos, Indicadores e Metas

RESULTADO

Objetivo 1	Primar pela satisfação do usuário de TI.
Promover ações que visem à melhoria da qualidade e da percepção dos usuários internos e externos em relação aos serviços, sistemas e equipamentos fornecidos pela área de TI. O alcance desse objetivo será monitorado pelos dois indicadores a seguir apresentados. O alcance desse objetivo será monitorado pelos cinco indicadores a seguir apresentados.	

INDICADOR: Índice de Satisfação de Usuários Externos – ISUE

Classificação	Eficiência					
O que mede	Nível de satisfação percebido pelos usuários externos com a qualidade dos serviços nacionais e sistemas nacionais de TI fornecidos pela Justiça do Trabalho.					
Quem mede	CSJT com o apoio da Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI.					
Quando medir	Acompanhamento e Apuração: Anual.					
Público Alvo	Usuários dos serviços de TI disponibilizados pelo TRT6 que não integram o corpo de magistrados nem o quadro de servidores do TRT6.					
Por que medir	Para verificar a qualidade dos serviços e sistemas de tecnologia da informação que são oferecidos para a sociedade.					
Como medir	A metodologia de avaliação da satisfação será definida pelo CSJT para uso em todos os tribunais regionais do trabalho. $ISUE = \left(\frac{\sum_1^n \text{Nota Apurada}}{n * \text{Nota Máxima}} \right) \times 100 \%$ <i>n</i> = quantidade de questionários respondidos. <i>Nota Apurada</i> = Nota obtida por meio do questionário de avaliação de satisfação do usuário externo, aplicado pelo TRT ou CSJT em relação aos serviços nacionais e sistemas nacionais. <i>Nota Máxima</i> = Nota máxima que pode ser alcançada pelo questionário.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Alcançar o índice de 80% de satisfação até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	60%	65%	70%	75%	80%

RESULTADO

Objetivo 1 **Primar pela satisfação do usuário de TI.**

INDICADOR: Índice de Satisfação de Usuários Internos – ISUI						
Classificação	Eficiência					
O que mede	Avaliação dos usuários internos sobre a qualidade dos serviços de TI, sistemas nacionais e equipamentos fornecidos pela STI.					
Quem mede	CSJT com o apoio da Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI.					
Quando medir	Acompanhamento e Apuração: Anual.					
Público Alvo	Todos os magistrados e servidores do TRT6.					
Por que medir	Para verificar a qualidade dos serviços e sistemas de tecnologia da informação que são oferecidos para os magistrados e servidores do TRT6. Esse monitoramento possibilitará a identificação de oportunidades de aprimoramento dos serviços, sistemas e equipamentos, como também o reconhecimento das boas práticas.					
Como medir	A avaliação do nível de satisfação dos usuários internos será mensurada utilizando-se metodologia a ser definida pelo CSJT. $ISUI = \left(\frac{\sum_1^n \text{Nota Apurada}}{n * \text{Nota Máxima}} \right) \times 100 \%$ <i>n</i> = quantidade de questionários respondidos. <i>Nota Apurada</i> = Nota obtida por meio do questionário de avaliação de satisfação do usuário interno, aplicado pelo TRT ou CSJT. <i>Nota Máxima</i> = Nota máxima que pode ser alcançada pelo questionário.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Alcançar o índice de 80% de satisfação até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	60%	65%	70%	75%	80%

RESULTADO

Objetivo 1 **Primar pela satisfação do usuário de TI.**

INDICADOR: Índice de Satisfação dos Usuários Internos com os Serviços de TI – ISUISTI						
Classificação	Eficiência					
O que mede	Avaliação dos usuários internos sobre a qualidade dos serviços de TI apresentados no Catálogo de Serviços.					
Quem mede	Núcleo de Relacionamento Seção de Gestão da Central de Serviços de TI					
Quando medir	Semestralmente					
Público Alvo	Todos os servidores e magistrados do TRT6.					
Por que medir	Acompanhar o nível de qualidade dos serviços realizados pela STI por meio da Central de Serviços de TI. O monitoramento possibilitará a identificação de eventuais falhas e/ou oportunidades de aprimoramento dos serviços e reconhecimento das boas práticas.					
Como medir	A avaliação do nível de satisfação dos usuários internos será mensurada por meio de pesquisa de satisfação enviada para o usuário após o fechamento de um chamado registrado na Central de Serviços de TI. $ISUISTI = \left(\frac{\sum_1^n \text{Nota Apurada}}{n * \text{Nota Máxima}} \right) \times 100 \%$ <i>n</i> = quantidade de questionários respondidos. <i>Nota Apurada</i> = Nota obtida na pesquisa de satisfação realizada após o fechamento do chamado técnico. <i>Nota Máxima</i> = Nota máxima que pode ser alcançada pelo questionário.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta para ISUISTI acumulado no ano	Até 2020 alcançar o índice de 85% de satisfação com os serviços de TI.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	70%	73%	76%	79%	82%	85%

RESULTADO

Objetivo 1 **Primar pela satisfação do usuário de TI.**

INDICADOR: Índice de Satisfação com os Projetos de Software - ISPS

Classificação	Eficiência					
O que mede	O grau de satisfação dos demandantes dos sistemas com projetos desenvolvidos pela Coordenadoria de Sistemas.					
Quem mede	Seção de Gestão de Qualidade e Testes de Software.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Solicitantes dos sistemas desenvolvidos na STI.					
Por que medir	Para monitorar a satisfação em relação aos sistemas desenvolvidos pela Coordenadoria de Sistemas, utilizando como insumo as informações fornecidas em pesquisa de satisfação. O indicador possibilitará a identificação de boas práticas e de necessidades de melhorias no processo de desenvolvimento de sistemas.					
Como medir	A avaliação da satisfação com relação aos projetos de software será realizada por meio de questionário específico, o qual será respondido pelos principais clientes dos projetos realizados no período de aferição do indicador. $ISPS = \left(\frac{\sum_1^n \text{Nota Apurada}}{n * \text{Nota Máxima}} \right) \times 100 \%$ <i>n</i> = quantidade de questionários respondidos. <i>Nota Apurada</i> = Nota obtida por meio da pesquisa de satisfação relativa aos projetos de software. <i>Nota Máxima</i> = Nota máxima que pode ser alcançada pelo questionário.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Atingir o grau de satisfação maior ou igual a quatro para 90% dos projetos até 2019.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	70%	75%	80%	85%	90%	90%

RESULTADO

Objetivo 1 **Primar pela satisfação do usuário de TI.**

INDICADOR: Índice de Satisfação dos Usuários com a Sustentação de Sistemas – ISUSS						
Classificação	Eficácia					
O que mede	Nível de satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de sustentação de sistemas de TI fornecidos pela Justiça do Trabalho.					
Quem mede	Seção de Gestão de Qualidade e Testes de Software.					
Quando medir	Acompanhamento e Apuração: Anual.					
Público Alvo	Usuários dos sistemas de TI disponibilizados pelo TRT6.					
Por que medir	Para verificar a qualidade do serviço de sustentação de sistemas de tecnologia da informação que são oferecidos para o público interno e externo.					
Como medir	A avaliação da satisfação com relação à sustentação de sistemas será realizada por meio do questionário de satisfação enviado automaticamente pela Central de Serviços de TI, por ocasião do fechamento do chamado técnico. Para o cálculo do indicador serão considerados apenas os resultados dos questionários relativos às solicitações de manutenção corretiva e/ou evolutiva nos sistemas de informação em uso no TRT6. $ISPS = \left(\frac{\sum_1^n \text{Nota Apurada}}{n * \text{Nota Máxima}} \right) \times 100 \%$ <i>n</i> = quantidade de questionários respondidos. <i>Nota Apurada</i> = Nota obtida por meio da pesquisa de satisfação dos chamados relacionados com sustentação de sistemas. <i>Nota Máxima</i> = Nota máxima que pode ser alcançada pelo questionário.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Alcançar o índice de 80% de satisfação até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	60%	65%	70%	75%	80%

ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

Objetivo 2	Intensificar a comunicação com os públicos externos e internos da STI.
Divulgar as informações acerca de diretrizes, políticas, processos, ações, serviços, projetos e programas aprovados pela Presidência do TRT6, em canal próprio de comunicação da área de TI, respeitados critérios de sigilo da informação.	

INDICADOR: Índice de Divulgação das Deliberações de TI – IDDTI						
Classificação	Eficácia					
O que mede	O nível de divulgação na intranet das deliberações aprovadas pela administração do TRT6, em até 10 dias úteis após a data da aprovação. Para o cálculo desse indicador, consideram-se as seguintes deliberações: diretrizes, estratégias, normas, políticas e processos no âmbito da TI.					
Quem mede	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI.					
Quando medir	Acompanhamento: Mensal – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Todos os servidores e magistrados do TRT6.					
Por que medir	Monitorar a divulgação das decisões da alta administração do TRT6.					
Como medir	O índice será calculado de acordo com a fórmula: $IDDTI = \left(\frac{\text{Deliberações de TI divulgadas tempestivamente}}{\text{Número de deliberações aprovadas}} \right) \times 100\%$ O cálculo do índice considera as ações realizadas no dentro do período de acompanhamento do indicador.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Divulgar 100% das diretrizes de TI a partir de 2015.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 3

Aprimorar a gestão e governança de TI.

Fazer uso de um conjunto de práticas e processos estruturados com o propósito de garantir melhor controle, minimizar os riscos, ampliar o desempenho e alinhar as ações de TI com os interesses institucionais do Tribunal e da sociedade, em consonância com as determinações dos órgãos de controle interno (CNJ e CSJT) e o órgão de controle externo (TCU). Busca garantir confiabilidade, integridade e disponibilidade das informações, dos serviços e sistemas essenciais do TRT6.

INDICADOR: Índice de Governança de TI – iGovTI

Classificação	Eficácia					
O que mede	Mede o nível de adoção das práticas de gestão e governança de TI, utilizando como modelo a planilha iGovTI 2014 disponibilizada pelo TCU ¹ . O resultado obtido corresponde a uma estimativa do iGovTI da instituição. O índice é categorizado em quatro níveis de maturidade, a saber: Inicial – de 0,00 a 0,29 Básico - de 0,30 a 0,49 Intermediário - de 0,50 a 0,69 Aprimorado - de 0,70 a 1,00.					
Quem mede	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI.					
Quando medir	Acompanhamento e Apuração: Anual.					
Público Alvo	Alta administração, CGTI e Servidores da STI.					
Por que medir	Monitorar o desempenho das ações que visam à consolidação das boas práticas de governança de TI no TRT6.					
Como medir	Calcular o iGovTI, de acordo com a pontuação gerada automaticamente pela planilha iGovTI disponibilizada pelo TCU.					
Situação atual	Nível “básico” de acordo com medição oficial do TCU, realizada em 2014.					
Meta	Atingir o nível “aprimorado” até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Básico	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Aprimorado

¹ Fonte: <http://portal.tcu.gov.br/comunidades/fiscalizacao-de-tecnologia-da-informacao/atuacao/perfil-de-governanca-de-ti/perfil-de-governanca-de-ti.htm>
PETIC TRT6 2015 - 2020

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 4	Fortalecer a segurança da informação.
Promover ações de comunicação e capacitação em segurança da informação visando reduzir os incidentes com magistrados e servidores relacionados à segurança da informação de TI. Mapear os riscos associados aos serviços essenciais de TI de maneira a garantir maior efetividade da prestação jurisdicional e buscar a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal à sociedade. Este objetivo será monitorado pelos três indicadores a seguir apresentados.	

INDICADOR – Índice de Divulgação em Segurança da Informação - IDSI						
Classificação	Eficácia					
O que mede	Percentual de ações de sensibilização e conscientização sobre segurança da informação de TI realizadas em relação ao planejado para o período.					
Quem mede	Seção de Gestão da Segurança da Informação.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Todos os magistrados e servidores do TRT6.					
Por que medir	Monitorar a realização de ações de sensibilização e conscientização sobre boas práticas, processos e normas em segurança da informação.					
Como medir	O índice será calculado de acordo com a fórmula: $IDSI = \left(\frac{\text{Quantidade de ações realizadas no período}}{\text{Quantidade de ações planejadas para o período}} \right) \times 100\%$					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Realizar, até 2018, 75% das ações de divulgação sobre segurança da informação, planejadas para o período.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	60%	65%	70%	75%	75%	75%

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 4 Fortalecer a segurança da informação.

INDICADOR: Índice de Capacidade em Gestão de Riscos – ICGR						
Classificação	Eficácia					
O que mede	Mede o nível de adoção do processo de gestão de riscos de TI.					
Quem mede	Seção de Gestão da Segurança da Informação.					
Quando medir	Acompanhamento e Apuração: Anual.					
Público Alvo	Alta administração, CGTI e Servidores da STI.					
Por que medir	Elaborar, monitorar e revisar o processo de gestão de riscos de TI no TRT6.					
Como medir	A mensuração será realizada por meio da avaliação do processo de gestão de riscos, de acordo com as perguntas existentes sobre o tema no questionário iGovTI disponibilizado pelo TCU. Para a avaliação do processo serão considerados os requisitos definidos na escala de níveis de capacidade do COBIT: <i>Processo Incompleto ou Inexistente, Processo Executado, Processo Gerenciado, Processo Estabelecido, Processo Previsível, Processo Otimizado.</i>					
Situação atual	Processo de Gestão de Riscos de TI em elaboração.					
Meta	Aprimoramento contínuo do processo de Gestão de Riscos.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	Processo Incompleto *	Processo Executado	Processo Executado	Processo Gerenciado	Processo Gerenciado

*Formalização da política com princípios, diretrizes, responsáveis e processos de gestão de riscos.

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 4 Fortalecer a segurança da informação.

INDICADOR: Índice de Serviços Essenciais de TI com Riscos Mapeados - ISETIRM

Classificação	Eficácia					
O que mede	Quantidade de serviços essenciais de Tecnologia da Informação com riscos mapeados.					
Quem mede	Seção de Gestão de Segurança da Informação.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Servidores da STI.					
Por que medir	Aprimorar continuamente a gestão de riscos de tecnologia da informação.					
Como medir	O índice será calculado de acordo com a fórmula: $ISETIRM = \left(\frac{Qtd \text{ serviços essenciais de TI com riscos mapeados}}{Qtd \text{ total de serviços essenciais de TI}} \right) \times 100\%$ Obs.: A classificação (inclusão ou exclusão) de outros serviços como essenciais está condicionada à aprovação pela Administração do TRT6. Para o cálculo desse indicador, serão considerados os serviços de TI elencados no Ato TRT-GP nº 384/2013 ou normativo mais recente do CSJT ou do próprio TRT6 que venha a modificá-lo.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Mapear os riscos de 100% dos serviços essenciais de TI até 2018.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Linha de base	50%	75%	100%	100%	100%

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 5	Prover sistemas de informação aderentes aos padrões metodológicos e de interoperabilidade.
Desenvolver, manter e implantar sistemas de informação que atendam às necessidades dos usuários do TRT6, identificando oportunidades de aprimoramento dos processos de desenvolvimento e sustentação de software. Promover, sempre que possível, a integração, interoperabilidade, acessibilidade e usabilidade nos sistemas judiciais e administrativos em uso na instituição.	

INDICADOR: Índice de Adequação aos Padrões de Desenvolvimento e de Sustentação de Sistemas de Informação - IAPDSSI

Classificação	Eficácia					
O que mede	Mede o nível de adequação às normas e padrões estabelecidos pelos órgãos superiores, em relação ao desenvolvimento e sustentação dos sistemas de informação.					
Quem mede	Coordenadoria de Sistemas.					
Quando medir	Acompanhamento e Apuração: Anual.					
Público Alvo	Servidores envolvidos com o desenvolvimento e sustentação de sistemas da informação.					
Por que medir	Para acompanhar o atendimento aos diversos requisitos, determinados pelos órgãos superiores, no que se refere à adoção de padrões metodológicos, interoperabilidade e integração de sistemas, acessibilidade, usabilidade, entre outros.					
Como medir	A mensuração será realizada por meio da avaliação dos processos que ocorrem durante o desenvolvimento e sustentação dos sistemas de informação produzidos no TRT6. Para tanto, será utilizada uma planilha na qual se terá a indicação da situação do TRT6 em relação aos requisitos previstos nos normativos, juntamente com o registro das evidências que comprovam a situação informada.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Até 2020, atender a 100% dos requisitos determinados pelos órgãos superiores para o desenvolvimento e sustentação de sistemas de informação.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	60%	70%	80%	90%	100%

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 6	Fomentar a gestão de serviços e projetos de TI.
Incentivar e fortalecer as ações voltadas para a gestão dos serviços de TI e para o gerenciamento dos projetos e portfólio de iniciativas de TI. Identificar o nível de precisão com que as ações do PDTI estão sendo planejadas ao longo do período 2015 – 2020, visando evitar a descontinuidade de atividades e eventual desperdício de recursos. Monitorar a prestação dos serviços de TI com foco prioritário nos atendimentos relacionados com o Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho. Este objetivo será monitorado pelos três indicadores a seguir apresentados.	

INDICADOR: Índice de Precisão do Planejamento do Portfólio do PDTI - IPPP

Classificação	Eficácia					
O que mede	Inclusões de novas iniciativas no PDTI, realizadas ao longo das revisões programadas para o ano.					
Quem mede	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Servidores da STI.					
Por que medir	Identificar o nível de precisão do planejamento das iniciativas do PDTI.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $IPPP = \left(\frac{(n - Qtd \text{ de iniciativas incluídas no PDTI no ano})}{n} \right) \times 100\%$ n = quantidade de iniciativas do PDTI no início do ano. A partir do segundo ano de vigência do PDTI o parâmetro n corresponderá à quantidade de iniciativas do PDTI previstas no início do exercício.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Alcançar o percentual de 75% de precisão no planejamento do portfólio do PDTI até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	50%	55%	60%	65%	70%	75%

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 6

Fomentar a gestão de serviços e projetos de TI

INDICADOR: Índice de Execução do PDTI – IEPDTI

Classificação	Eficácia					
O que mede	A capacidade de realização das iniciativas (ações e projetos) previstas no PDTI para o período.					
Quem mede	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Servidores da STI.					
Por que medir	Verificar se o planejamento de TI está sendo executado, conforme definido.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $IEPDTI = \left(\frac{Qtd\ de\ iniciativas\ concluídas\ no\ período}{n} \right) \times 100\%$ n = quantidade de iniciativas do PDTI cuja conclusão está prevista para ocorrer dentro do período de aferição. Obs.: Os prazos das iniciativas do PDTI serão informados em quantidade de meses, os quais serão contabilizados a partir da data de efetivo início da execução da iniciativa, o que dependerá de autorização superior e da disponibilidade de recursos humanos e orçamentários.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Executar 80% das iniciativas do PDTI, dentro do prazo previsto, até 2017.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	70%	80%	80%	80%	80%

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Objetivo 6 Fomentar a gestão de serviços e projetos de TI

INDICADOR: Índice de Solução dos Incidentes do PJe - ISI

Classificação	Eficiência					
O que mede	O índice de incidentes ocorridos no Sistema PJe-JT, que foram solucionados dentro dos prazos estabelecidos pelo Acordo de Nível de Serviço (ANS).					
Quem mede	Seção de Atendimento Técnico Especializado ao PJe-JT.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Usuários do Sistema PJe-JT.					
Por que medir	Monitorar e identificar oportunidades de aprimoramento na resolução dos incidentes relacionados com o Sistema PJe-JT.					
Como medir	O índice será calculado de acordo com a seguinte formula: $ISI = \left(\frac{\text{Total de incidentes do PJe solucionados no prazo}}{\left(\frac{\text{Total de incidentes do PJe solucionados no prazo} + \text{Total de incidentes do PJE abertos com ANS expirado}}{2} \right)} \right) \times 100\%$ O cálculo do ISI deve considerar os incidentes que se encontrarem nas situações acima descritas no período avaliado.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Até 2020, solucionar 80% dos incidentes do Sistema PJe-JT dentro dos prazos definidos no ANS.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	72%	74%	76%	78%	80%

GESTÃO DE PESSOAS

Objetivo 7	Garantir estruturas funcionais adequadas e quadro de pessoal com as competências necessárias para execução da estratégia.
Manter as estruturas funcionais da STI consonantes com os normativos emanados pelos órgãos de controle e realizar ações de capacitação. Essas ações que englobam conteúdos técnico e gerencial visam contribuir para a motivação dos servidores e potencializar as competências do capital humano da STI do TRT6. Este objetivo será monitorado pelos quatro indicadores a seguir apresentados.	

INDICADOR: Índice de Capacitação Técnica - ICT						
Classificação	Eficácia					
O que mede	Quantidade de horas de participação em ações de capacitação de cunho técnico, tais como: eventos, seminários, cursos presenciais e a distância, realizados entre janeiro e dezembro de cada ano.					
Quem mede	SGEP – NDP – Seção de Aperfeiçoamento Funcional.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Servidores da STI não ocupantes de cargos de chefia.					
Por que medir	Acompanhar a realização das ações de capacitação dos servidores das STI. As ações devem ocorrer de acordo com priorização definida pelos gestores da STI.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $ICT = \left(\frac{\text{Qtd de servidores não ocupantes de cargos de chefia que participaram de, no mínimo, 40 horas de capacitação técnica}}{\text{Qtd de servidores da STI não ocupantes de cargos de chefia}} \right) \times 100\%$ Os cursos devem ser os aceitos pelo TRT6 para fins de concessão de adicional de qualificação por ações de treinamento.					
Situação atual	30% dos servidores da STI participaram de, no mínimo, 40 horas de capacitação em 2014, de acordo com dados fornecidos pela Seção de Acompanhamento Funcional da SGEP.					
Meta	Até 2017, propiciar a 60% dos servidores da STI não ocupantes dos cargos de chefia, no mínimo, 40 horas de capacitação por ano.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	40%	40%	60%	60%	60%	60%

GESTÃO DE PESSOAS

Objetivo 7	Garantir estruturas funcionais adequadas e quadro de pessoal com as competências necessárias para execução da estratégia.
-------------------	--

INDICADOR: Índice de Capacitação Gerencial - ICG

Classificação	Eficácia					
O que mede	Quantidade de horas de participação em ações de capacitação de cunho gerencial, tais como: eventos, seminários, cursos presenciais e a distância, realizados entre janeiro e dezembro de cada ano.					
Quem mede	SGEP – NDP – Seção de Aperfeiçoamento Funcional.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Servidores ocupantes das funções comissionadas FC4, FC5 e FC6 e dos cargos em comissão CJ1, CJ2, CJ3.					
Por que medir	Acompanhar a realização das ações de capacitação de cunho gerencial destinadas aos ocupantes de cargos de chefia na STI. Tais ações devem ocorrer de acordo com priorização definida pelos gestores da STI.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $ICG = \left(\frac{\text{Qtd de servidores da STI, ocupantes de cargos de chefia, que participaram de, no mínimo 40 horas de capacitação gerencial}}{\text{Qtd total de ocupantes de cargos de chefia da STI}} \right) \times 100\%$ Os cursos devem ser os aceitos pelo TRT6 para fins de concessão de adicional de qualificação por ações de treinamento.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Até de 2017, propiciar a 75% dos ocupantes de cargo de chefia na STI, no mínimo, 40 horas de capacitação gerencial por ano.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	55%	55%	75%	75%	75%	75%

GESTÃO DE PESSOAS

Objetivo 7	Garantir estruturas funcionais adequadas e quadro de pessoal com as competências necessárias para execução da estratégia.
-------------------	--

INDICADOR: Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação - IEPAC						
Classificação	Eficácia					
O que mede	Índice de ações previstas no Plano Anual de Capacitação de TI que foram realizadas.					
Quem mede	SGEP – NDP – Seção de Aperfeiçoamento Funcional.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Servidores da STI.					
Por que medir	Para monitorar a realização das ações de capacitação técnica e gerencial do quadro de servidores da STI.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $IEPC = \left(\frac{\text{Qtd de ações do Plano Anual de Capacitação realizadas}}{\text{Qtd total de ações do Plano Anual de Capacitação}} \right) \times 100\%$ Uma ação será considerada como realizada, se pelo menos, 50% dos participantes previstos realizarem a capacitação.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Executar 100% do Plano Anual de Capacitação até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	70%	75%	80%	90%	100%

GESTÃO DE PESSOAS

Objetivo 7	Garantir estruturas funcionais adequadas e quadro de pessoal com as competências necessárias para execução da estratégia.
-------------------	--

INDICADOR: Índice de Conformidade à Estrutura Mínima de TIC - ICEM

Classificação	Eficácia					
O que mede	O grau de conformidade do quadro de pessoal e da estrutura organizacional da STI com relação aos normativos que tratam da força de trabalho recomendada para TI, requisitos legais e melhores práticas de governança.					
Quem mede	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Todos os servidores da STI.					
Por que medir	Para monitorar a conformidade da estrutura da STI com os normativos, visando prover a alta gestão de dados que possam sanar as eventuais não conformidades.					
Como medir	Comparando a estrutura de pessoal de TI do TRT6 com os requisitos previstos nos normativos emanados pelos órgãos superiores a respeito desse tema. Para tanto, será utilizada uma planilha na qual se terá a indicação da situação do TRT6 em relação aos requisitos previstos nos normativos, juntamente com o registro das evidências que comprovam a situação informada.					
Situação atual	Não mensurado					
Meta	Até 2020, atender a 100% dos normativos relativos à estrutura mínima de TIC.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	60%	60%	60%	70%	90%	100%

INFRAESTRUTURA

Objetivo 8	Garantir a infraestrutura de TI necessária para a disponibilidade dos sistemas administrativos e judiciais.
Garantir a infraestrutura de TI adequada para atender aos requisitos de disponibilidade e segurança necessários ao pleno funcionamento dos sistemas administrativos e judiciais em uso no TRT6. O alcance desse objetivo será monitorado pelos três indicadores a seguir apresentados.	

INDICADOR: Índice de Indisponibilidade Programada do PJe-JT - IIPPJE						
Classificação	Eficácia					
O que mede	Quantidade de horas que o Sistema PJe-JT estiver indisponível em decorrência da necessidade de manutenção, atualização de versão ou qualquer outra intervenção que ocorra de forma programada, situação em que os usuários são previamente comunicados da interrupção do funcionamento do sistema.					
Quem mede	Divisão de Infraestrutura de TI.					
Quando medir	Acompanhamento: Mensal – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Usuários do Sistema PJe-JT.					
Por que medir	Monitorar as interrupções programadas do funcionamento do Sistema PJe-JT.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $IEPPJE = \left(\frac{\text{Tempo total de indisponibilidade programada no Sistema PJe - JT no período avaliado}}{\text{Tempo total do período avaliado}} \right) \times 100\%$ O cálculo do indicador considera a indisponibilidade de acordo com a definição disposta na Resolução CSJT nº 136 de 25/04/2015 ou normativo mais recente.					
Situação atual	3,29% (índice mensurado até 18/jun/2015).					
Meta	Alcançar o índice de 2,5% de indisponibilidade programada do Sistema PJe-JT em 2017 e manter esse valor até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	4%	3%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%

INFRAESTRUTURA

Objetivo 8	Garantir a infraestrutura de TI necessária para a disponibilidade dos sistemas administrativos e judiciais.
-------------------	--

INDICADOR: Índice de Indisponibilidade Não Programada do PJe-JT - IINPPJE						
Classificação	Eficácia					
O que mede	Quantidade de horas de indisponibilidade não programada do Sistema PJe-JT. A indisponibilidade será configurada de acordo com o disposto na Resolução CSJT nº 136 de 25/04/2014 ou normativo mais recente.					
Quem mede	Divisão de Infraestrutura de TI.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Usuários do Sistema PJe-JT.					
Por que medir	Monitorar a realização de interrupções <u>não</u> programadas do funcionamento do Sistema PJe-JT, buscando identificar oportunidades para minimizá-las.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $IINPPJE = \left(\frac{\text{Tempo total de indisponibilidade não programada no Sistema PJe – JT no período de avaliação}}{\text{Tempo total do período de avaliação}} \right) \times 100\%$ O cálculo do indicador considera a indisponibilidade de acordo com a definição disposta na Resolução CSJT nº 136 de 25/04/2015 ou normativo mais recente.					
Situação atual	1,09% (índice mensurado até 18/jun/2015)					
Meta	Alcançar o índice de 0,5% de indisponibilidade não programada do Sistema PJe-JT até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	3%	2%	1%	0,7%	0,6%	0,5%

INFRAESTRUTURA

Objetivo 8	Garantir a infraestrutura de TI necessária para a disponibilidade dos sistemas administrativos e judiciais.
-------------------	--

INDICADOR: Índice de Conformidade à Infraestrutura Mínima de TI – ICIM						
Classificação	Eficácia					
O que mede	A adequação da infraestrutura de TI para atender às demandas oriundas da execução da estratégia do TRT6 e aos normativos e requisitos legais.					
Quem mede	Divisão de Infraestrutura de TI.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Todos os usuários dos serviços de TI.					
Por que medir	Para monitorar a conformidade da infraestrutura de TI com os requisitos legais e tomar as providências, quando necessário, para atingir/manter a conformidade.					
Como medir	Comparando a infraestrutura de TI do TRT6 com os requisitos técnicos previstos nos normativos emanados pelos órgãos de controle, a respeito desse tema. Para tanto, será utilizada uma planilha na qual se terá a indicação da situação do TRT6 em relação aos requisitos previstos nos normativos, juntamente com o registro das evidências que comprovam a situação informada.					
Situação atual	Não mensurado.					
Meta	Atender a 100% dos normativos relativos à infraestrutura até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Medição inicial	60%	70%	80%	90%	100%

ORÇAMENTO

Objetivo 9	Aperfeiçoar a gestão de contratações, orçamento e finanças de TI.
Buscar a excelência na realização de contratações e na gestão de recursos orçamentários e financeiros, utilizando-os de forma sustentável. O alcance desse objetivo será monitorado pelos quatro indicadores a seguir apresentados.	

INDICADOR - Índice de Liquidação Orçamentária - ILO						
Classificação	Eficácia					
O que mede	O percentual do orçamento aprovado que foi liquidado no período de apuração.					
Quem mede	Seção de Apoio Técnico Administrativo.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Gestores da STI.					
Por que medir	Monitorar a execução orçamentária visando o adequado e eficaz uso dos recursos públicos alocados para as ações de TI.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $ILO = \left(\frac{Despesa\ Liquidada}{Orçamento\ Aprovado} \right) \times 100 \%$ <i>Despesa Liquidada</i> = Valor em reais da despesa de TI liquidada no período. <i>Orçamento Aprovado</i> = Valor em reais do orçamento disponível para TI no período.					
Situação atual	64,36% de liquidação orçamentária em 10/dez/2015.					
Meta	Alcançar 75% de liquidação orçamentária até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	50%	55%	60%	65%	70%	75%

ORÇAMENTO

Objetivo 9	Aperfeiçoar a gestão de contratações, orçamento e finanças de TI.
-------------------	--

INDICADOR - Índice de Empenho Orçamentário - IEO						
Classificação	Eficácia					
O que mede	O percentual do orçamento aprovado que foi empenhado no período de apuração.					
Quem mede	Seção de Apoio Técnico Administrativo.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Gestores da STI.					
Por que medir	Monitorar a execução orçamentária visando o adequado e eficaz uso dos recursos públicos alocados para as ações de TI.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $IEO = \left(\frac{Despesa\ Empenhada}{Orçamento\ Aprovado} \right) \times 100\%$ <i>Despesa Empenhada</i> = Valor em reais da despesa de TI empenhada no período. <i>Orçamento Aprovado</i> = Valor em reais do orçamento disponível para TI no período.					
Situação atual	92,61% de empenho orçamentário em 10/dez/2015.					
Meta	Alcançar 97% de empenho orçamentário até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	85%	90%	90%	95%	95%	97%

ORÇAMENTO

Objetivo 9	Aperfeiçoar a gestão de contratações, orçamento e finanças de TI.
-------------------	--

INDICADOR - Índice de Eficiência na Execução Orçamentária - IEEO						
Classificação	Eficácia					
O que mede	O percentual do orçamento empenhado que foi liquidado no período de apuração.					
Quem mede	Seção de Apoio Técnico Administrativo.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Gestores da STI.					
Por que medir	Monitorar a execução orçamentária visando o adequado e eficaz uso dos recursos públicos alocados para as ações de TI.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $IEEO = \left(\frac{Despesa\ Liquidada}{Despesa\ Empenhada} \right) \times 100 \%$ <i>Despesa Liquidada</i> = Valor em reais da despesa de TI liquidada no período. <i>Despesa Empenhada</i> = Valor em reais da despesa de TI empenhada no período.					
Situação atual	69,50% de eficiência na execução orçamentária em 10/dez/2015.					
Meta	Alcançar 77% de eficiência na execução orçamentária até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	58%	61%	66%	68%	73%	77%

ORÇAMENTO

Objetivo 9	Aperfeiçoar a gestão de contratações, orçamento e finanças de TI.
-------------------	--

INDICADOR - Índice de Ações Orçamentárias Efetivadas - IAOE						
Classificação	Eficácia					
O que mede	O percentual de ações orçamentárias previstas no Plano de Contratações de Soluções de TI que foram empenhadas no período.					
Quem mede	Seção de Apoio Técnico Administrativo.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral – Apuração: Anual.					
Público Alvo	Gestores da STI.					
Por que medir	Monitorar a execução do Plano de Contratações de Soluções de TI visando o acerto no planejamento das ações de investimento de TI.					
Como medir	O cálculo do índice será realizado de acordo com a fórmula: $IAOE = \left(\frac{\text{Qtd de ações do Plano de Contratações empenhadas}}{\text{Total de ações do Plano de Contratações}} \right) \times 100\%$ O período de apuração dos dados corresponde ao exercício financeiro. O cálculo tem como base as ações elencadas no Plano de Contratações de Soluções de TI para o exercício corrente.					
Situação atual	56,52% de ações orçamentárias efetivadas em 10/dez/2015.					
Meta	Até 2020, realizar 90% das ações das previstas no Plano de Contratações de Soluções de TI.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	70%	80%	80%	85%	85%	90%

Alinhamento aos Objetivos Estratégicos do TRT6

Objetivos Estratégicos do PEI 2015-2020	Objetivos Estratégicos do PETI 2015-2020
Fomentar a celeridade e a qualidade da prestação jurisdicional.	OE1 - Primar pela satisfação do usuário de TI.
Aprimorar a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação.	OE2 - Intensificar a comunicação com os públicos externos e internos da STI.
	OE3 - Aprimorar a gestão e governança de TI.
	OE4 - Fortalecer a segurança da informação.
	OE5 - Prover sistemas de informação aderentes aos padrões metodológicos e de interoperabilidade.
	OE6 - Fomentar a gestão de serviços e projetos de TI.
Estabelecer políticas de gestão de pessoas, focadas no desenvolvimento das competências e na qualidade de vida.	OE7 - Garantir estruturas funcionais adequadas e quadro de pessoal com as competências necessárias para execução da estratégia.
Aprimorar a infraestrutura física, material, de tecnologia da informação e de segurança patrimonial.	OE8 - Garantir a infraestrutura de TI necessária para a disponibilidade dos sistemas administrativos e judiciais.
Aperfeiçoar o planejamento e a gestão de recursos orçamentários, alinhando-os à estratégia.	OE9 - Aperfeiçoar a gestão de contratações, orçamento e finanças de TI.

Alinhamento aos Objetivos Estratégicos de TI da Justiça do Trabalho

Objetivos Estratégicos do PETIC- JT 2015-2020	Objetivos Estratégicos do PETI 2015-2020
Primar pela satisfação do usuário de TIC.	OE1 - Primar pela satisfação do usuário de TI.
Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade.	
Aprimorar a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação.	OE2 - Intensificar a comunicação com os públicos externos e internos da STI.
	OE3 - Aprimorar a gestão e governança de TI.
	OE4 - Fortalecer a segurança da informação.
	OE5 - Prover sistemas de informação aderentes aos padrões metodológicos e de interoperabilidade.
	OE6 - Fomentar a gestão de serviços e projetos de TI.
Aprimorar a gestão de riscos de TIC.	OE4 - Fortalecer a segurança da informação
Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.	OE7 - Garantir estruturas funcionais adequadas e quadro de pessoal com as competências necessárias para execução da estratégia
Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia.	
Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos	OE8 – Garantir a infraestrutura de TI necessária para a disponibilidade dos sistemas administrativos e judiciais.
Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio.	
Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.	OE9 - Aperfeiçoar a gestão de contratações, orçamento e finanças de TI.

Alinhamento aos Objetivos Estratégicos da ENTIC-JUD

Objetivos Estratégicos da ENTIC-JUD	Objetivos Estratégicos do PETI 2015-2020
Aperfeiçoar as competências técnicas e gerenciais de pessoal.	OE7 - Garantir estruturas funcionais adequadas e quadro de pessoal com as competências necessárias para execução da estratégia
Prover a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas	OE8 – Garantir a infraestrutura de TI necessária para a disponibilidade dos sistemas administrativos e judiciais.
Aprimorar a gestão orçamentária e financeira.	OE9 - Aperfeiçoar a gestão de contratações, orçamento e finanças de TI.
Aperfeiçoar a governança e a gestão.	OE2 - Intensificar a comunicação com os públicos externos e internos da STI.
	OE3 - Aprimorar a gestão e governança de TI.
	OE4 - Fortalecer a segurança da informação.
	OE5 - Prover sistemas de informação aderentes aos padrões metodológicos e de interoperabilidade.
	OE6 - Fomentar a gestão de serviços e projetos de TI.
Aprimorar as contratações.	OE9 - Aperfeiçoar a gestão de contratações, orçamento e finanças de TI.
Promover a adoção de padrões tecnológicos	OE5 - Prover sistemas de informação aderentes aos padrões metodológicos e de interoperabilidade.
Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação.	
Aprimorar a segurança da informação.	OE4 - Fortalecer a segurança da informação.
Primar pela satisfação do usuário de TIC.	OE1 - Primar pela satisfação do usuário de TI.

Plano de Riscos

OE1 - Primar pela satisfação do usuário de TI.				
Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Pesquisa de satisfação, realizada com os usuários internos, não efetiva.	- Pouca adesão dos usuários internos à pesquisa de satisfação; - Escassa divulgação dos objetivos da pesquisa de satisfação.	Não obtenção das informações necessárias para aferição confiável da meta de satisfação dos usuários internos, comprometendo a avaliação do alcance do objetivo estratégico OE1.	- Realizar ampla divulgação da importância das pesquisas de satisfação para a melhoria dos serviços de TI; - Realizar o planejamento para elaboração e divulgação das pesquisas de satisfação.	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI
Pesquisa de satisfação, realizada com os usuários externos, não efetiva.	- Pouca adesão dos usuários externos à pesquisa de satisfação; - Escassa divulgação dos objetivos da pesquisa de satisfação.	Não obtenção das informações necessárias para aferição confiável da meta de satisfação dos usuários externos, comprometendo a avaliação do alcance do objetivo estratégico OE1.	- Realizar ampla divulgação da importância das pesquisas de satisfação para a melhoria dos serviços de TI; - Realizar o planejamento para elaboração e divulgação das pesquisas de satisfação.	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI
Não realização da pesquisa de satisfação em tempo hábil.	- Atraso do CSJT na aplicação da pesquisa de satisfação; - Demora na elaboração da pesquisa de satisfação.	Não obtenção das informações necessárias para aferição confiável da meta de satisfação dos usuários, comprometendo a avaliação do alcance do objetivo estratégico OE1.	- Fazer solicitações ao CSJT para realizar as pesquisas de satisfação em tempo hábil; - Realizar o planejamento para elaboração e divulgação das pesquisas de satisfação.	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI
Não atingir as metas estabelecidas de satisfação dos usuários.	Atendimento aos usuários de TI (externos e internos) com qualidade insuficiente.	- Não alcance das metas estabelecidas para os indicadores de avaliação da satisfação dos usuários de TI. - Prejuízos para a imagem da STI perante os usuários internos e externos.	- Utilizar as pesquisas de satisfação respondidas pelos usuários para avaliar a qualidade do atendimento de TI e tomar ações preventivas e corretivas visando ao aumento da satisfação dos usuários; - Realizar ações internas de melhoria contínua da qualidade do atendimento.	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI

OE1 - Primar pela satisfação do usuário de TI.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Baixo índice de resolução dos incidentes do PJe-JT, dentro do prazo definido no ANS.	- Dependência do CSJT para a resolução de incidentes; - Instabilidade do ambiente causada pela instalação de novas versões do sistema PJe-JT; - Baixa integração entre as equipes de TI responsáveis pelo atendimento em 2º. Nível; - Baixa integração entre as equipes de TI e a equipe de negócio do PJe-JT.	- Alto índice de insatisfação dos usuários do PJe em relação ao atendimento dos incidentes; - Aumento do percentual de incidentes do PJe sem resolução.	- Ampliar a capacidade interna do TRT6 para resolver incidentes no Sistema PJe-JT; - Realizar testes internos mais detalhados, em ambiente de homologação, com as novas versões do Sistema PJe-JT; - Estabelecimento de Acordo de Nível Operacional (ANO) para definição de prazos de atendimento interno para os incidentes e requisições relativos ao PJe-JT; - Maior integração e comunicação entre as equipes de atendimento interno de 2º. Nível; - Ampliar o envolvimento e integração entre as equipes de 2º. Nível do PJe-JT da TI e da área de negócio.	- Seção de Gestão da Central de Serviços de TI; - Seção de Atendimento Técnico Especializado ao PJe.
Sistemas de informação que não atendem às necessidades dos usuários.	- Pouco envolvimento dos usuários no levantamento dos requisitos de negócio; - Levantamento de requisitos incompleto; - Desenvolvimento do sistema em não conformidade com os requisitos identificados junto aos usuários; - Pouco conhecimento dos usuários sobre as necessidades do negócio.	- Alto índice de insatisfação dos usuários com os resultados relativos às entregas dos sistemas de informação; - Sistemas com níveis de qualidade abaixo do esperado; - Sistemas de informação não contemplando as funcionalidades requeridas pelos usuários.	- Manter os usuários envolvidos no levantamento das informações dos requisitos funcionais durante todo o projeto; - Realizar validações periódicas com os usuários por ocasião da realização de cada entrega funcional dos sistemas; - Aprimorar a metodologia de desenvolvimento de software;	Coordenadoria de Sistemas

OE1 - Primar pela satisfação do usuário de TI.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Sistemas de informação entregues fora do prazo acordado com os demandantes.	- Mudanças frequentes na definição dos requisitos e do escopo dos sistemas de informação; - Alterações na priorização dos projetos em desenvolvimento; - Capacitação insuficiente para atender às demandas de sistemas; - Uso de novas tecnologias.	- Insatisfação dos usuários pelo atraso na entrega dos resultados; - Não cumprimento dos indicadores de qualidade.	- Minimizar mudanças relacionadas com os requisitos funcionais dos sistemas; - Implantar procedimento para formalização dos pedidos de mudança, com detalhamento dos seus possíveis impactos no projeto; - Fazer uma análise detalhada dos critérios de priorização de cada demanda, objetivando evidenciar sua importância para o TRT6; - Realizar capacitação dos analistas nas tecnologias necessárias ao desenvolvimento dos sistemas; - Aprimorar a metodologia de desenvolvimento de software.	Coordenadoria de Sistemas
Resolução dos chamados relativos à sustentação de software realizada de forma inadequada.	- Dificuldades para compreender as necessidades reportadas pelos usuários; - Sistemas desenvolvidos com tecnologia obsoleta; - Código fonte de difícil manutenção e escassa documentação; - Equipe técnica com conhecimento insuficiente sobre as tecnologias utilizadas nos sistemas legados; - Pouco conhecimento da área de negócios; - Processo de sustentação inadequado para a realidade do TRT6.	- Insatisfação dos usuários pelo atraso na resolução dos chamados técnicos relativos à sustentação de software; - Insatisfação dos usuários com a qualidade da manutenção efetuada; - Não cumprimento dos indicadores de qualidade.	- Aprimorar o processo de sustentação de software; - Substituir, sempre que possível, os sistemas que utilizam tecnologia obsoleta por sistemas nacionais ou por novos sistemas; - Fomentar a transferência de conhecimento entre os servidores com mais tempo de casa e os mais recentes visando ampliar o conhecimento sobre a área de negócios.	Coordenadoria de Sistemas

OE2 - Intensificar a comunicação com os públicos externos e internos da STI.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Não realização das ações de comunicação da STI.	- Inexistência de um plano de comunicação para a STI; - Falta de alinhamento e compartilhamento das ações de divulgação com o Núcleo de Comunicação Social; - Pouca valorização do processo de comunicação interna pelos gestores da STI.	- Baixa divulgação das ações da STI no âmbito do Tribunal; - Não cumprimento das metas de comunicação para o objetivo.	- Elaborar um plano de comunicações anual para divulgação das informações de TI; - Ampliar a parceria com o Núcleo de Comunicação Social do Tribunal, de forma a fortalecer as ações de divulgação das informações; - Solicitar aos gestores de TI o repasse das informações acerca das realizações de cada área.	- Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI - Diretoria de TI
Comunicação com pouca efetividade.	- Falta de planejamento das ações de divulgação; - Falta de alinhamento e compartilhamento das ações de divulgação com a imprensa; - Elaboração de comunicados técnicos em linguagem não acessível ao público leigo em TI; - Não divulgação dos documentos disponibilizados para o público interno/externo.	- Baixa divulgação das ações da STI no âmbito do tribunal; - Não cumprimento das metas de comunicação para o objetivo.	- Elaborar um plano de comunicações anual para divulgação das informações de TI; - Ampliar a parceria com a área de comunicações do tribunal, de forma a fortalecer as ações de divulgação das informações; - Solicitar aos gestores de TI o repasse das informações acerca das realizações de cada área.	- Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI - Diretoria de TI

OE3 – Aprimorar a gestão e governança de TI.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Monitoramento do PETI / PDTI não realizado ou ineficiente	- Equipe insuficiente para realizar o monitoramento detalhadamente; - Dificuldade para obter a participação das equipes de TI no repasse correto das informações; - Falta de completude na apuração dos dados relativos aos indicadores.	- Não acompanhamento dos indicadores e metas do PETI; - Falta de visualização dos desvios em relação ao alcance das metas estabelecidas.	- Solicitar apoio da Diretoria de TI e Direção Geral em relação à participação de todos os envolvidos no levantamento das informações para acompanhamento dos objetivos e indicadores do PETI; - Instituir formalmente um processo BPMN para definir os fluxos de atividades para o monitoramento da execução do PETI;	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI
Não alcançar as metas estabelecidas para o iGovTI.	- Mudanças nos parâmetros de mensuração do iGovTI; - Pouca participação da Alta Gestão nas ações de Governança de TI; - Ausência de planejamento das ações internas para alcance das metas do iGovTI; - Não realização de todas as ações necessárias e planejadas para a melhoria da governança e gestão de TI.	- Não realizar as melhorias necessárias planejadas para a gestão e governança de TI; - Dificuldade para alcançar a meta que prevê o nível “Aprimorado” até 2020.	- Realizar avaliações periódicas internas do iGovTI, de forma a verificar a situação atual para alcance das metas; - Identificar possíveis pontos de falha para alcance das metas do iGovTI e traçar planos de melhorias; - Alinhar com a alta gestão as ações de governança que precisam ser aprimoradas para atender as avaliações do TCU; - Avaliar, continuamente, se as ações planejadas para o alcance das metas do iGovTI estão sendo realizadas e de forma correta.	Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI

OE4 - Fortalecer a segurança da informação.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Baixa aceitação das ações de sensibilização e conscientização em segurança da informação.	Ineditismo das ações de sensibilização e conscientização em segurança da informação.	- Comprometimento da eficiência das ações; - Aumento dos riscos relativos à segurança da informação relacionados ao fator humano.	Conscientizar previamente as partes interessadas, sobre a importância do apoio para alcance dos benefícios advindos do projeto.	Seção de Gestão da Segurança da Informação
Baixo nível de engajamento dos interessados nas ações.	Falta de comprometimento das partes interessadas.	Prejuízos para a eficiência das ações.	Esclarecer o papel de cada parte interessada dentro do projeto, e formalizar seu comprometimento e responsabilização.	Seção de Gestão da Segurança da Informação
Alocação insuficiente de recursos humanos e materiais.	- Mudanças na priorização de projetos; - Execução de projetos paralelos emergenciais.	Atrasos nas entregas previstas no Plano de Projeto.	- Escalonar e alocar os recursos dos projetos, de forma a garantir o alcance dos objetivos, independente de possíveis mudanças de prioridade; - Controlar os recursos por meio de relatórios de análise crítica; - Definir marcos realistas para as entregas dos projetos, considerando, inclusive, marcos de outros projetos concorrentes; - Controlar as entregas por meio de evidências e relatórios.	Seção de Gestão da Segurança da Informação
Ineficiência no gerenciamento do projeto.	Ingerência na equipe do projeto.	Problemas na condução e execução das ações de sensibilização e conscientização em segurança da informação.	- Gerir a equipe do projeto por meio de relatórios de análise crítica; - Identificar ingerências e possíveis desvios para corrigi-los tempestivamente.	Seção de Gestão da Segurança da Informação

OE4 - Fortalecer a segurança da informação.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Baixa eficiência no mapeamento dos riscos.	- Indisponibilidade dos gestores dos serviços; - Atividades não planejadas reduzindo o foco da equipe; - Pouca experiência da equipe.	Dificuldade em atingir as metas estabelecidas.	- Manter os gestores informados dos objetivos do projeto; - Gerenciar ativamente a comunicação com os gestores em relação às atividades relacionadas ao projeto; - Alocação de servidores para o mapeamento de riscos evitando interferências externas; - Definição de cronograma de médio prazo de atividades/alocação.	Seção de Gestão da Segurança da Informação
Indisponibilidade e falhas devido a fatores externos.	Serviços fornecidos por terceiros.	Indisponibilidade e falhas de segurança.	Gerenciamento proativo de contrato visando à implementação constante de medidas de segurança.	Seção de Gestão da Segurança da Informação
Dificuldades relacionadas com a ferramenta informatizada de gestão de riscos.	- Problemas técnicos relacionados com a ferramenta; - Falha no atendimento aos requisitos funcionais e não funcionais; - Suporte técnico ineficiente; - Dependência de terceiros.	Ineficiência no mapeamento dos riscos.	- Gerenciamento proativo de contrato visando à implementação constante de medidas de segurança relacionadas com os serviços essenciais de TI; - Capacitação contínua da equipe; - Troca de informações com outros regionais.	Seção de Gestão da Segurança da Informação

OE5 - Prover sistemas de informação aderentes aos padrões metodológicos e de interoperabilidade.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Dificuldades para consolidação do processo de desenvolvimento de software.	- Resistência cultural ao uso da metodologia de desenvolvimento de software; - Capacitação insuficiente para uso do processo de desenvolvimento de software; - Processo inadequado à realidade do TRT6;	- Prejuízos para o desenvolvimento dos sistemas; - Impacto nos resultados gerados pelos sistemas; - Projetos de softwares realizados sem a adoção das melhores práticas de mercado.	- Disseminar amplamente o processo de desenvolvimento de software; - Realizar ações permanentes de apoio (<i>mentoring</i>) com os gerentes e líderes de projetos, acerca do uso das melhores práticas em desenvolvimento de software; - Difundir, por meio de workshops e treinamentos, a importância e benefícios obtidos com o uso de um processo de desenvolvimento de software formalmente instituído; - Utilizar, temporariamente, o software <i>Jira Portfólio</i> para auxiliar no gerenciamento de projetos; - Solicitar apoio da Diretoria de TI na divulgação do papel da Seção de Planejamento como Escritório de Projetos de TI.	Coordenadoria de Sistemas

OE6 - Fomentar a gestão de serviços e projetos de TI.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Baixa precisão no planejamento das iniciativas do PDTI.	• Não institucionalização de critérios de priorização de demandas de TI; • Surgimento de demandas com alta prioridade originadas por determinações legais; • Fatores supervenientes que geram novas demandas de TI; • Levantamento de iniciativas de TI realizado de forma superficial.	• Execução de iniciativas que não estejam alinhadas com os objetivos estratégicos da instituição; • Perda de credibilidade no planejamento das iniciativas de TI; • Não cumprimento dos prazos estabelecidos para a conclusão das iniciativas, devido às mudanças de priorização.	• Oficializar, por meio da metodologia de gestão de portfólio, os critérios de priorização de demandas de TI; • Divulgar os critérios de priorização para todos os gerentes de projetos; • Submeter nos propostas de demandas ao CGTI, apresentando o impacto no planejamento existente no PDTI; • Realizar o levantamento das demandas de forma detalhada e precisa, de forma a evitar dúvidas em sua priorização.	• Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI; • Diretoria de TI
Percentual alto de iniciativas do PDTI não realizadas.	• Equipe insuficiente para atender às demandas de TI; • Necessidade de capacitação das equipes técnicas e gerencial; • Dedicção parcial aos projetos devido à necessidade de realização de atividades operacionais; • Alta frequência de mudança na priorização das demandas; • Inexistência de infraestrutura adequada para a realização das iniciativas.	• Alto índice de insatisfação por parte dos usuários, devido a não realização de suas demandas; • Ineficácia no planejamento e priorização das iniciativas de TI.	• Planejar adequadamente o dimensionamento das equipes para atender as demandas de TI do PDTI; • Priorizar o atendimento às demandas de TI relacionadas no PDTI; • Realizar as capacitações técnicas e gerenciais necessárias à execução das iniciativas previstas no PDTI; • Separar as equipes que irão atender as atividades operacionais do dia-a-dia da unidade, buscando diminuir o impacto na execução das iniciativas previstas no PDTI; • Minimizar a ocorrência de mudanças na priorização das iniciativas do PDTI, evidenciando o seu impacto; • Planejar, antecipadamente, a infraestrutura de TI (hardware, software, pessoas, etc.) necessária para execução do PDTI, conforme planejamento.	• Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI; • Diretoria de TI

OE6 - Fomentar a gestão de serviços e projetos de TI.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Não alcance das metas previstas para o objetivo.	• Maior dedicação dos gestores às atividades operacionais; • Capacitação insuficiente para a adequada gestão de serviços de TI; • Dificuldades com o uso da ferramenta de gestão de serviços; • Processos de gestão de serviços de TI inadequados.	• Melhoria da capacidade dos processos de gestão de serviços de TI não alcançada; • Impacto nos resultados gerados pela execução dos processos de gestão de TI; • Não alcance das metas estabelecidas para resolução de incidentes do PJe-JT.	• Realizar capacitações técnicas e gerencias na área de gestão de serviços de TI; • Promover treinamentos internos no uso dos processos e ferramenta de gestão de serviços de TI; • Realizar avaliações de desempenho dos processos de gestão de serviços, promovendo ações contínuas de melhorias.	• Diretoria de TI. • Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI;
Acordo de Nível de Serviço (ANS) não institucionalizado.	• Ausência de uma base histórica de registros dos atendimentos técnicos; • Baixa prioridade para a realização da definição do ANS; • Dificuldade na negociação do ANS com os usuários.	• Impossibilidade de avaliar se os atendimentos estão sendo realizados dentro dos prazos estabelecidos; • Insatisfação dos usuários devido a não existência de prazos para os atendimentos; • Não resolução do achado negativo da auditoria do TCU.	• Realizar análise de capacidade e tempo de atendimento dos chamados dos usuários, a partir da base histórica de atendimento; • Definir, com a participação de todas as áreas da STI, os tempos de atendimento internos (Acordos de Nível Operacional) para os incidentes e requisições de serviços; • Elaborar a proposta de prazos de atendimentos aos usuários (Acordo de Nível de Serviços), de acordo com cada serviço e sua importância; • Validar a proposta de ANS com o Comitê Gestor de TI; • Promover a divulgação do ANS nos principais instrumentos de publicação das informações.	• Diretoria de TI. • Seção de Planejamento e Qualidade dos Processos de TI;

OE7 - Garantir estruturas funcionais adequadas e quadro de pessoal com as competências necessárias para execução da estratégia.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Não alcance das metas definidas para as capacitações técnica e gerencial dos servidores da STI	- Contingenciamento orçamentário para as ações de capacitação; - Baixa priorização das ações de capacitação gerencial; - Pouco de interesse dos servidores; - Dificuldade para conciliar a participação nos cursos com as suas atividades diárias.	- Equipe de TI não capacitada o suficiente para execução de atividades específicas; - Atrasos em projetos e atividades, devido à falta de conhecimento técnico específico para execução dos projetos e atividades.	- Fomentar a realização de capacitações com instrutoria interna; - Realizar capacitações na modalidade EAD (ensino à distância); - Incentivar os gestores de TI a realizar as capacitações gerenciais; - Solicitar apoio da Diretoria de TI e da Diretoria-Geral para a viabilização de ações de capacitação para a STI; - Incentivar o adequado gerenciamento de tempo para a realização de cursos na modalidade de EAD.	Diretoria de TI
Não alcance dos índices de conformidade com a estrutura mínima de pessoal de TI.	- Quantidade de servidores abaixo do mínimo recomendado pelos normativos; - Quantidade insuficiente de servidores com a formação acadêmica indicada pelos normativos; - Quantidade acima do recomendado de gestores sem vínculo estatutário.	- Não realização das atividades e projetos previstos, devido à quantidade insuficiente de servidores; - Não realização das atividades e projetos previstos, devido à insuficiência de qualificação das equipes de TI; - Projetos realizados abaixo da qualidade esperada.	- Realizar, periodicamente, revisão da estrutura organizacional, verificando a sua adequação às necessidades da Secretaria de Tecnologia da Informação no atendimento aos objetivos estratégicos do Tribunal; - Priorizar a nomeação de servidores estatutários do TRT para os cargos de gestão de TI.	Diretoria de TI
Baixo índice de aproveitamento das competências já existentes	- Processo avaliativo subjetivo e inadequado; - Utilização insatisfatória do processo de gestão por competência.	- Geração de conflitos internos; - Baixa autoestima; - Baixa produtividade.	- Tornar processo avaliativo menos subjetivo e mais adequado às atribuições de cada servidor; - Fazer melhor uso do processo de gestão por competência.	- Diretoria de TI; - Gestores das Unidades da STI.

OE8 - Garantir a infraestrutura de TI necessária para a disponibilidade dos sistemas administrativos e judiciais.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Infraestrutura de TI insuficiente para garantir a disponibilidade dos sistemas.	- Contingenciamento orçamentário para realização das contratações; - Alta complexidade na elaboração dos termos de referência relativos à infraestrutura; - Necessidade de capacitação técnica; - Incertezas decorrentes do uso de novas tecnologias; - Falta de padronização das tecnologias utilizadas pelos sistemas; - Efetivo incompatível com a demanda de serviços; - Lentidão nos processos de contratação.	- Sistemas e serviços instalados de forma inadequada, sem os recursos de infraestrutura necessários; - Lentidão ou indisponibilidades nos serviços e sistemas; - Aumento da insatisfação dos usuários no uso dos sistemas e serviços de TI.	- Planejar e priorizar as aquisições necessárias de infraestrutura para o suporte adequado à implantação dos sistemas administrativos e judiciais; - Elaborar os termos de referência para aquisição de infraestrutura de forma clara, precisa e com todos os detalhes necessários para a aquisição correta dos itens; - Priorizar a instalação de sistemas e soluções que sigam os padrões tecnológicos de TI definidos pelo TRT6; - Compatibilizar o efetivo com a demanda de serviços existente.	- Diretoria de TI; - Divisão de Infraestrutura de TI.
Infraestrutura de TI em não conformidade com os normativos e resoluções.	- Limitação de recursos orçamentários necessários para adequação da infraestrutura de TI; - Implantação de novas tecnologias e aplicações demandando aumento constante da capacidade da infraestrutura de TI.	- Possibilidade de indisponibilidades nos sistemas e serviços de TI; - Sistemas e serviços instalados de forma inadequada, sem os recursos de infraestrutura necessários; - Lentidão ou indisponibilidades nos serviços e sistemas; - Aumento da insatisfação dos usuários no uso dos sistemas e serviços de TI.	- Planejar e priorizar as aquisições necessárias de infraestrutura para o suporte adequado à implantação dos sistemas administrativos e judiciais; - Elaborar os termos de referência para aquisição de infraestrutura de forma clara, precisa e com todos os detalhes necessários para a aquisição correta dos itens; - Priorizar a instalação de sistemas e soluções que sigam os padrões tecnológicos de TI definidos pelo TRT6.	- Diretoria de TI; - Divisão de Infraestrutura de TI.

OE8 - Garantir a infraestrutura de TI necessária para a disponibilidade dos sistemas administrativos e judiciais.

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Incapacidade de suportar novos serviços de TI.	• Atribuição de novos serviços à área sem uma contrapartida em efetivo e funções comissionadas; • Atribuição de serviços não compatíveis com as atividades da área; • Realização de tarefas pertencentes a outras áreas da Administração.	• Sobrecarga de trabalho; • Crescimento de conflitos interpessoais; • Degradação do ambiente de trabalho; • Perda de foco em relação aos serviços essenciais.	• Capacitação das áreas administrativas para que assumam a parte que lhes cabe nos processos de contratação e na fiscalização dos contratos; • Compatibilizar o efetivo com a demanda de serviços existente; • Compatibilizar o quantitativo de funções comissionadas com a demanda de serviços essenciais.	• Diretoria de TI; • Divisão de Infraestrutura de TI.
Baixa qualidade de serviços de infraestrutura prestados por fornecedores externos	• Incapacidade da Instituição em selecionar fornecedores de melhor qualidade; • Número reduzido de fornecedores; • Degradação dos serviços prestados pela empresa ao longo do contrato.	• Possibilidade de indisponibilidades nos sistemas e serviços de TI; • Lentidão ou indisponibilidades dos serviços e sistemas; • Aumento da insatisfação dos usuários no uso dos sistemas e serviços de TI.	• Aperfeiçoar processos de contratação; • Aperfeiçoar processo de fiscalização dos contratos.	• Diretoria de TI; • Divisão de Infraestrutura de TI; • Núcleo de Relacionamento.

OE9 - Aperfeiçoar a gestão de contratações, orçamento e finanças de TI

Risco	Causa	Consequência	Ação Prevenção/Contingência	Responsável
Não efetuar a liquidação orçamentária dentro das metas definidas.	- Recursos descentralizados próximo ao final do exercício; - Demora excessiva para a entrega de produtos e/ou serviços.	Excesso de empenhos inscritos em restos a pagar	- Contatar fornecedores, informando prazo máximo para entrega; - Manter contato constante com as áreas de orçamento do TRT6 e do CSJT.	- Seção de Apoio Técnico-Administrativo; - Área técnica responsável pela contratação; - Diretoria da STI.
Não efetuar o empenho orçamentário dentro das metas definidas.	Corte e/ou contingenciamento no orçamento previsto;	- Impossibilidade de cumprimento do plano de contratações; - Prejuízo na qualidade do serviço prestado pela STI	Verificar disponibilidade orçamentária de outras áreas do Tribunal	- Seção de Apoio Técnico-Administrativo; - Diretoria da STI.
Baixo índice de execução das ações previstas no Plano de Contratações de TI do Regional.	- Atraso na liberação dos recursos orçamentários; - Alteração na priorização da destinação do orçamento da instituição; - Licitações desertas e/ou fracassadas; - Termo de referência inadequado ao que se almeja adquirir; - Alto lapso temporal entre o pedido e a entrega do objeto licitado.	Baixa confiabilidade no plano enquanto instrumento de planejamento;	- Efetuar previamente a priorização das ações do plano; - Ampliar ao máximo as pesquisas de preços efetuadas; - Adequar ao máximo o termo de referência às necessidades do Regional.	- Seção de Apoio Técnico-Administrativo; - Área técnica responsável pela contratação; - Área requisitante da solução

Histórico de Versões

Versão	Normativo	Descrição da versão	Motivação
1.0	Ato TRT nº 531/2015 De 16/12/2015	Versão inicial do PETI para período 2015-2020 O plano é composto por: 10 capítulos; 11 objetivos estratégicos; 22 Indicadores estratégicos.	- Alinhamento com o Plano Estratégico do TRT6 2015-2020 (Res. Adm. TRT nº 25/2014); - Alinhamento com a PETIC-JT 2015 – 2020 (Res. CSJT nº 158/2015).
2.0	Ato TRT nº 120/2016 De 31/03/2016	Em decorrência do alinhamento com a ENTIC-JUD foram realizadas mudanças que resultaram em um PETIC com 12 capítulos, 09 objetivos estratégicos e 25 indicadores, como detalhado a seguir: - Incorporação do termo “Comunicação” de modo que o plano passou a ser denominado Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC; - Inclusão do atributo de valor “usabilidade”, em sintonia com os atributos da ENTIC-JUD; - Inclusão de dois novos indicadores para o Objetivo Estratégico 1: “ISUISTI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos com os Serviços de TI” e “ISUSS – Índice de Satisfação com a Sustentação de Sistemas”; - Transferência do indicador “ISPS – Índice de Satisfação com Projetos de Software” do Objetivo Estratégico 7 para o Objetivo Estratégico 1; - Aglutinação do Objetivo Estratégico 4 -“Promover a cultura organizacional em segurança da informação de TI” com o Objetivo Estratégico 5 -“Fortalecer a segurança	Revisão visando ao alinhamento com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação do Judiciário (ENTIC-JUD) formalizada pela da Res. CNJ nº 215/2015.

Versão	Normativo	Descrição da versão	Motivação
		dos serviços essenciais de TI”. O Objetivo Estratégico 4 passou a ter a seguinte redação: “Fortalecer a segurança da informação”. Essa mudança implicou na renumeração dos objetivos estratégicos 6 a 11; • Criação de um novo indicador para o Objetivo 4 denominado “ICGR – Índice de Capacidade em Gestão de Riscos” visando ao alinhamento com o Indicador Nacional 8 (INA-8) da ENTIC-JUD; • Modificação da descrição do objetivo “Prover sistemas de informação para as atividades judiciais e administrativas” que passou a ter a seguinte redação: “Objetivo 6 - Prover sistemas de informação aderentes aos padrões metodológicos e de interoperabilidade.”; • Criação do indicador denominado “IAPDSSI - Índice de Adequação aos Padrões de Desenvolvimento e de Sustentação de Sistemas de Informação” visando ao alinhamento com os Indicadores Nacionais INA-6 e INA-7 da ENTIC-JUD; • Modificação do objetivo “Fomentar a gestão de projetos, programas e portfólio” que passou a ter a seguinte redação: “Objetivo 6 - Fomentar a gestão de serviços e projetos de TI”; • Exclusão dos indicadores Índice de Capacidade em Gestão de Projetos de TI – ICGP e Índice de Capacidade dos Processos de Serviços de TI – ICPST. • Exclusão do objetivo estratégico “Consolidar a gestão de serviços de TI” e incorporação do indicador Índice de Solução dos Incidentes – ISI ao Objetivo 6 com sua nova	

Versão	Normativo	Descrição da versão	Motivação
		redação. • Criação do indicador IEPC - Índice de Execução do Plano de Capacitação em consonância com o INA-1 da ENTIC-JUD; • Modificação da redação do Objetivo Estratégico “Aperfeiçoar a gestão orçamentária” para “Aperfeiçoar a gestão de contratações, orçamento e finanças de TI”; • Modificação da meta do indicador IAOE para 2016. Passando de 75% para 80% para alinhamento com a meta do INA-5.	