



Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC

2015 a 2020

SETIN
Secretaria de Tecnologia da Informação

T S T
PETIC
A SETIN com foco
na estratégia



Tribunal Superior do Trabalho

Ministro Antonio José de Barros Levenhagen
Presidente

Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho
Vice-Presidente

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

Ministro João Oreste Dalazen

Ministra Maria Cristina Irigoyen Peduzzi

Ministro Renato de Lacerda Paiva

Ministro Emmanoel Pereira

Ministro Lelio Bentes Corrêa

Ministro Aloysio Corrêa da Veiga

Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho

Ministro Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira

Ministra Maria de Assis Calsing

Ministra Dora Maria da Costa

Ministro Fernando Eizo Ono

Ministro Guilherme Augusto Caputo Bastos

Ministro Márcio Eurico Vitral Amaro

Ministro Walmir Oliveira da Costa

Ministro Mauricio Godinho Delgado

Ministra Kátia Magalhães Arruda

Ministro Augusto César Leite de Carvalho

Ministro José Roberto Freire Pimenta

Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes

Ministro Hugo Carlos Scheuermann

Ministro Alexandre de Souza Agra Belmonte

Ministro Cláudio Mascarenhas Brandão

Ministro Douglas de Alencar Rodrigues

Anne Floriane da Escóssia Lima
Secretária-Geral da Presidência

Gilse Batista Saraiva
Secretária-Geral Judiciária

Gustavo Caribé de Carvalho
Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal

Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI

Ministro Alexandre de Souza Agra Belmonte
Coordenador do CGTI

Anne Floriane da Escóssia Lima
Secretária-Geral da Presidência

Gilse Batista Saraiva
Secretária-Geral Judiciária

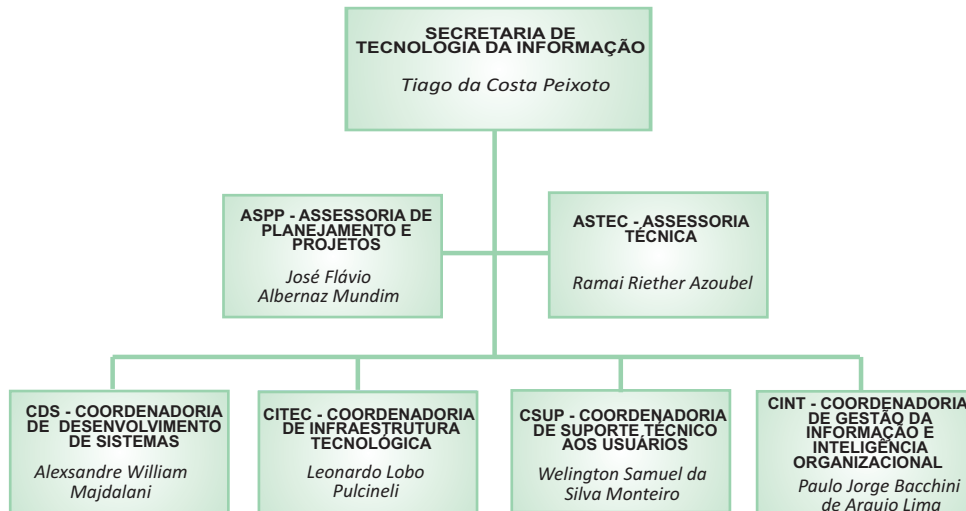
Gustavo Caribé de Carvalho
Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal

Tiago da Costa Peixoto
Secretário de Tecnologia da Informação

Márcio Cruz de Souza
Assessor-Chefe de Gestão Estratégica

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

Organograma da SETIN



Sumário

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

Apresentação

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

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

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

O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC, para o período 2015-2020, é resultado do esforço de convergência das ações de Tecnologia da Informação às diretrizes e objetivos estratégicos fixados pelo TST. Aprovado pela Resolução Administrativa nº 1709/2014, de 1º/12/2014, o PETIC representa a parcela de contribuição da Secretaria de Tecnologia da Informação do TST - SETIN para o cumprimento da Missão e Visão institucionais na busca de uma Justiça Trabalhista mais célere, acessível e efetiva.

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

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

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

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

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

Metodologia Aplicada

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

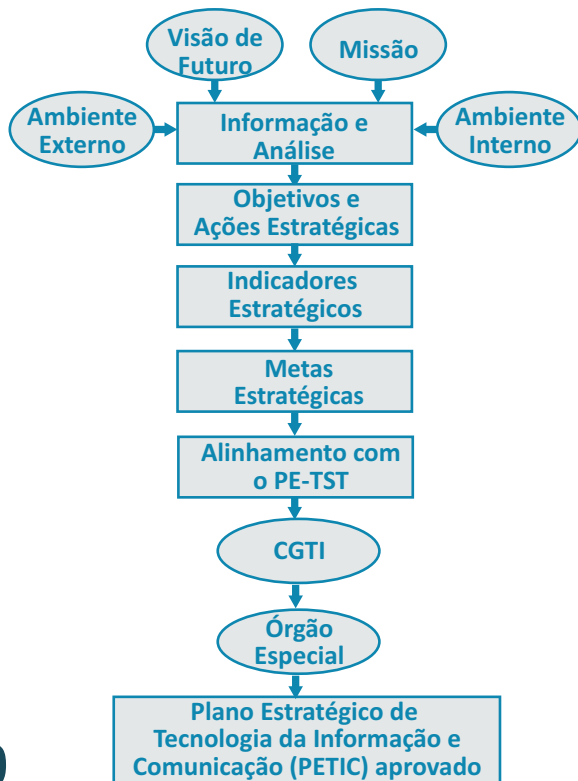
O BSC é, principalmente, um sistema de comunicação, informação e aprendizagem. Assim, não se trata de um sistema de controle tradicional. Esse modelo é representado por elementos chamados “perspectivas”, que são categorias que agrupam objetivos estratégicos mensuráveis, cada uma com foco em determinado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

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

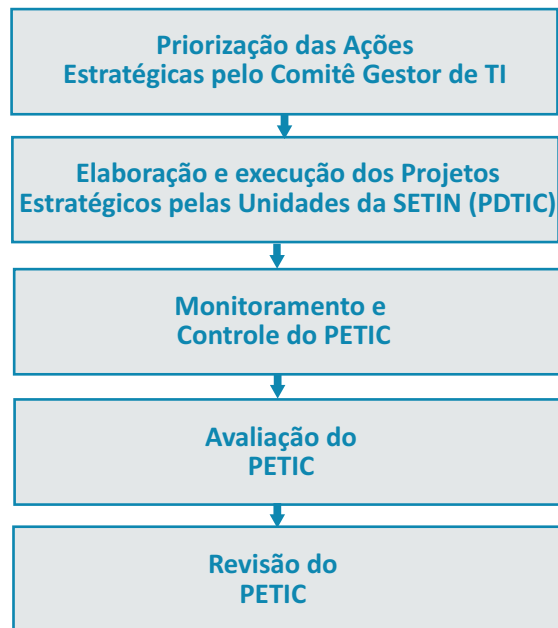
No contexto de TIC do TST, foram definidas as perspectivas Pessoas e Infraestrutura, Processos Internos e Resultados, conectadas entre si por relações de causa e efeito que podem ser assim descritas: a competência da equipe e a infraestrutura tecnológica (Pessoas e Infraestrutura) são a base para o aprimoramento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

Processo do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

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



Implementação (2015 - 2020)



Missão

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

Missão da SETIN

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

Visão de Futuro

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

Visão de Futuro da SETIN

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

Valores

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

Valores da SETIN

Comprometimento (individual)

Atuar com dedicação para alcance dos objetivos.

Efetividade

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

Ética

Agir com honestidade, integridade e imparcialidade.

Foco no jurisdicionado

Concentrar esforços na resolução das demandas dos jurisdicionados.

Proatividade e Inovação

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

Transparência

Praticar ações com visibilidade plena no cumprimento das atribuições.

Sustentabilidade

Atuar com responsabilidade socioambiental.

Espírito de equipe

Atuar com postura colaborativa.

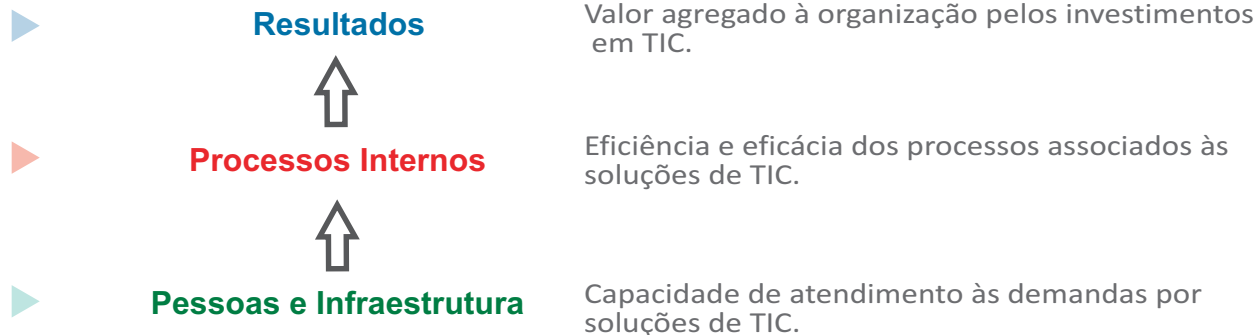
Foco na satisfação dos usuários

Concentrar esforços no atendimento das expectativas dos usuários.

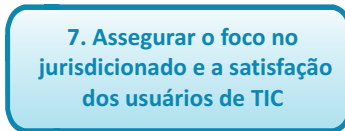
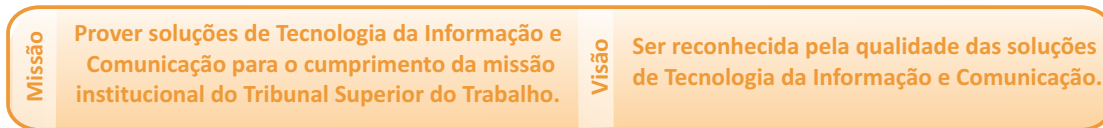
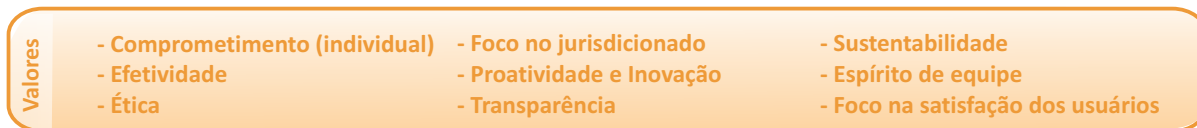
Mapa Estratégico de TIC

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

Perspectivas do Mapa Estratégico de TIC



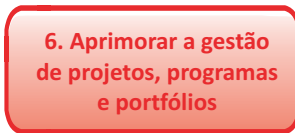
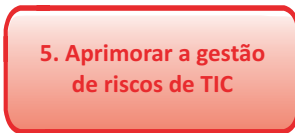
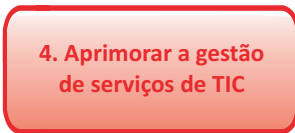
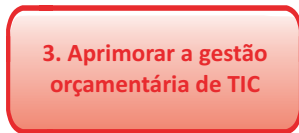
Mapa Estratégico de TIC



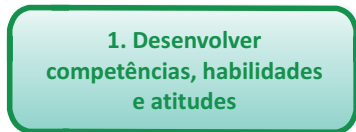
Resultados



Processos Internos



Pessoas e Infraestrutura



Objetivos Estratégicos

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



Perspectiva Pessoas e Infraestrutura

Objetivos Estratégicos de TIC

1. Desenvolver competências, habilidades e atitudes

2. Garantir a infraestrutura de TIC

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

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

Responsável: ASPP

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

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

Responsável: CITEC

Objetivos Estratégicos de TIC

Perspectiva Processos Internos



3. Aprimorar a gestão orçamentária de TIC

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

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

Responsável: ASTEC

4. Aprimorar a gestão de serviços de TIC

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

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

Responsável: CINT

Objetivos Estratégicos de TIC

Perspectiva Processos Internos



5. Aprimorar a gestão de riscos de TIC

6. Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios

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

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

Responsável: CINT

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

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

Responsável: ASPP

Perspectiva Resultados



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

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

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

Responsável: CSUP

Indicadores Estratégicos

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Pessoas e Infraestrutura

Objetivo 1 - Desenvolver competências, habilidades e atitudes

Indicador

Responsável: ASPP

Índice de servidores com limite mínimo de treinamento (ISMT)

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

Variáveis

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

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

Meta 1.1

Periodicidade: anual

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

Período de referência: 2013

67,5%

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Pessoas e Infraestrutura

Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TIC

Indicador

Responsável: CITEC

Índice de disponibilidade dos serviços de infraestrutura (IDSI)

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

=

7

Variáveis

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

S1 - Banco de Dados

S2 - Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)

S3 - Discos de Rede

S4 - Gabinete Virtual

S5 - Servidores de Aplicação

S6 - Internet

S7 - Correio Eletrônico

Meta 2.1

Periodicidade: anual

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

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

98,3%

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC

Indicador Responsável: ASTEC

Índice de eficiência na execução do orçamento (IEO)

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

Variáveis

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

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

Meta 3.1

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

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

Periodicidade: anual

Período de referência: 2013

79,2%

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC

Indicador Responsável: ASTEC

Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas (IAOE)

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

Variáveis

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

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

Meta 3.2

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

Periodicidade: anual

Período de referência:

Sem referência.

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 4 - Aprimorar a gestão de serviços de TIC

Indicador

Responsável: CINT

Índice de serviços suportados por processos ITIL adaptados (ISPA)

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

Variáveis

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

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

Meta 4.1

Periodicidade: anual

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

Período de referência:

Sem referência.

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 5 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC

Indicador Responsável: CINT

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

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

Variáveis

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

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

Meta 5.1

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

Periodicidade: anual

Período de referência:

Sem referência.

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Processos Internos

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

Indicador **Responsável: ASPP**

Índice de projetos executados no prazo (IPEP)

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

Variáveis

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

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

Meta 6.1

Periodicidade: anual

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

Período de referência: 2012

44% (considerados escopo e prazo)

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Processos Internos

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

Indicador **Responsável: ASPP**

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

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

Variáveis

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

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

Meta 6.2

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

Periodicidade: anual

Período de referência: 2013

31%

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Processos Internos

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

Indicador

Responsável: ASPP

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

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

Variáveis

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

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

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

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

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

Meta 6.3

Periodicidade: anual

Período de referência: 2014
(até setembro)

66,5%

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

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Resultados

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

Indicador **Responsável:** CSUP

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

Variáveis

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

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

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

Meta 7.1

Periodicidade: anual

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

Período de referência: 2013

77,1%

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Resultados

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

Indicador

Responsável: CDS

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

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

Variáveis

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

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

Meta 7.2

Periodicidade: anual

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

Período de referência:

Sem referência.

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

Indicadores Estratégicos de TIC

Perspectiva Resultados

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

Indicador

Responsável: CDS

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

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

Variáveis

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

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

Meta 7.3

Periodicidade: anual

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

Período de referência:

Sem referência.

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

Alinhamento dos Objetivos Estratégicos

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

Objetivos do PETIC-TST	Objetivos do PE-TST
- Desenvolver competências	▶ Desenvolver competências e valorizar as pessoas
- Garantir a infraestrutura de TIC - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC	▶ Garantir a infraestrutura e o orçamento
- Aprimorar a gestão orçamentária de TIC - Aprimorar a gestão dos serviços de TIC - Aprimorar a gestão de riscos de TIC - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios	▶ Otimizar os processos de trabalho

Iniciativas Estratégicas de TIC

Perspectiva Pessoas e Infraestrutura



1. Desenvolver competências, habilidades e atitudes

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

2. Garantir a infraestrutura de TIC

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

Iniciativas Estratégicas de TIC

Perspectiva Processos Internos



3. Aprimorar a gestão orçamentária de TIC

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

4. Aprimorar a gestão de serviços de TIC

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

Iniciativas Estratégicas de TIC

Perspectiva Processos Internos



5. Aprimorar a gestão de riscos de TIC

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

6. Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios

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

Iniciativas Estratégicas de TIC

Perspectiva Resultados



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

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

EQUIPE DE ELABORAÇÃO - 2014

Comissão de Planejamento da SETIN

ALEXSANDRE WILLIAM MAJDALANI

LEONARDO LOBO PULCINELI

JOSÉ FLÁVIO ALBERNAZ MUNDIM

TIAGO DA COSTA PEIXOTO

PAULO JORGE BACCHINI DE ARAÚJO LIMA

RAMAI RIETHER AZOUBEL

WELINGTON SAMUEL DA SILVA MONTEIRO

Desenvolvimento

HELINEIDA FERREIRA SILVA GONÇALVES

JOANAS HENRIQUE ZALEWSKI

JOÃO PAULO CARVALHO COLU DE QUEIROZ

JOSÉ FLÁVIO ALBERNAZ MUNDIM

WOLTONY DE LUCENA GONÇALVES

Apoio

NAIANE ÁGUIDA FRANÇA DE ARAÚJO

Colaboradores

ADRIANO BONTEMPO DA SILVA

ANA ROSA SÁ BARRETO

CAMILA RIBEIRO ROCHA TORRES

CLÁUDIA PEREIRA DE SOUZA BRANDÃO FERNANDES

DANIEL DE JESUS FERREIRA

DENIS JOSÉ SOUSA DE ALBUQUERQUE

GUNTER RIBEIRO AMORIM

IVAN TEIXEIRA CORTEZ

JOÃO PAULO GALVAGNI JUNIOR

JOSÉ HENRIQUE RODRIGUES FILHO

LEONARDO FRANÇA DE SANTANA DUARTE

LETÍCIA GONÇALVES DE LIMA

MÁRIO HENRIQUE HERRERA MASOTTI

RICARDO LIMA PIMENTA

RODRIGO CARDOSO VIEIRA

SANDRO TOMAZELE DE OLIVEIRA LIMA

TÉSSIO YUDI KUSANO MOURA

VINICIUS BRITO DE SOUSA

