

REUNIÃO DE ANÁLISE DA ESTRATÉGIA PETIC 2015-2020

AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS 2017 – JANEIRO A DEZEMBRO



TST
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

TST
PETIC

**Plano Estratégico de
Tecnologia da Informação e
Comunicação**
2015 a 2020 **2ª Revisão 2017**

SETIN
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

2 DE MARÇO DE 2018

CALENDÁRIO ADMINISTRATIVO TST

REUNIÕES DE ANÁLISE DA ESTRATÉGIA DE TI 2018

2 DE MARÇO

13 DE ABRIL

10 DE AGOSTO

19 DE OUTUBRO

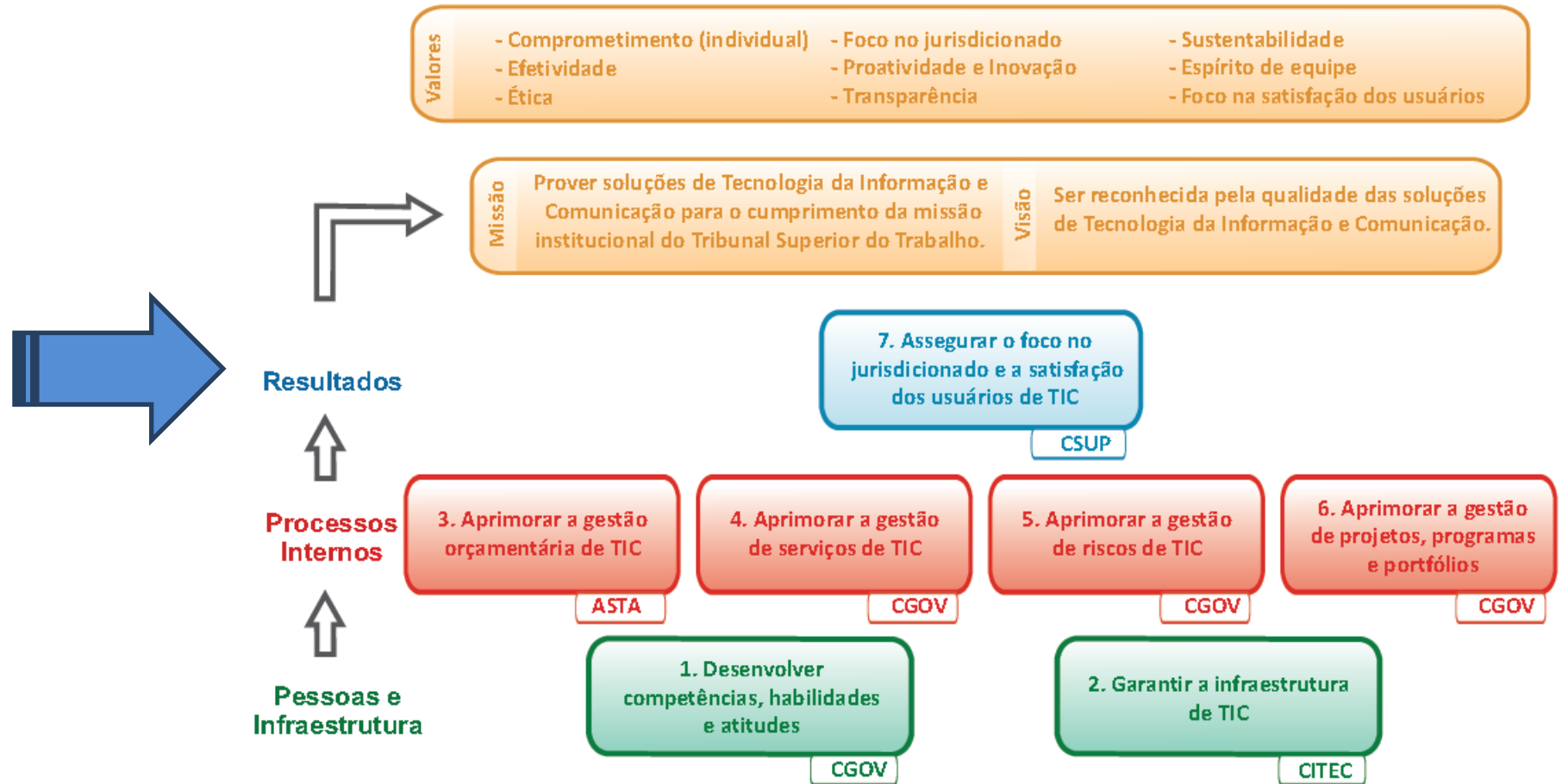
AGENDA

❖ **Objetivos Estratégicos**

- **Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC**
- **Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC**
- **Objetivo 4 - Aprimorar a gestão de serviços de TIC**
- **Objetivo 5 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC**
- **Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios**
- **Objetivo 1 - Desenvolver competências, habilidades e atitudes**
- **Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TIC**

MAPA ESTRATÉGICO DE TIC – 2015/2020

Mapa Estratégico de TIC - 2015/2020



AGENDA

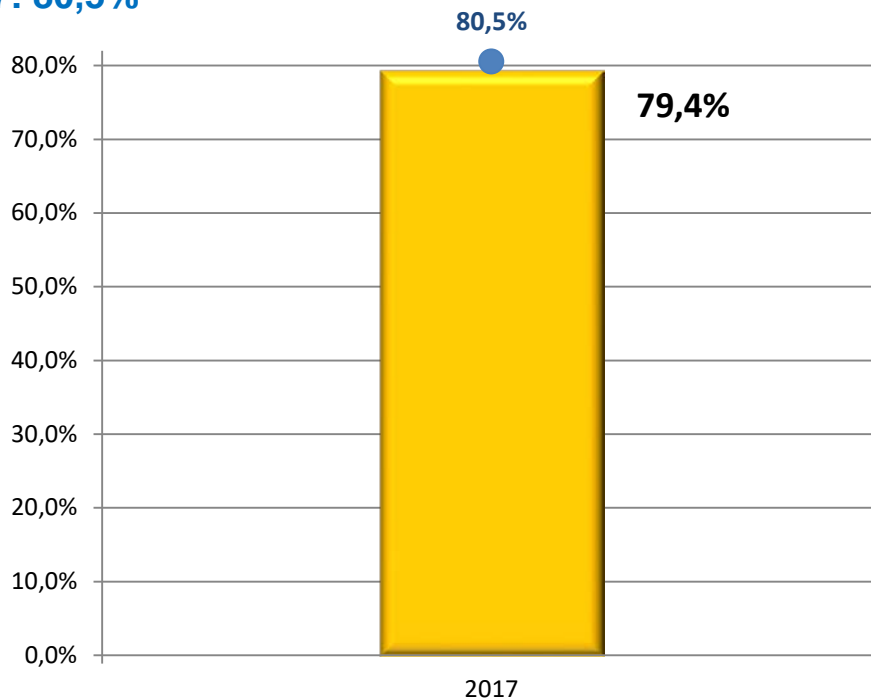
❖ **Objetivos Estratégicos**

- **Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC**
- **Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC**
- **Objetivo 4 - Aprimorar a gestão de serviços de TIC**
- **Objetivo 5 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC**
- **Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios**
- **Objetivo 1 - Desenvolver competências, habilidades e atitudes**
- **Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TIC**

INDICADOR – Índice de satisfação de TIC (ISTI)

META 7.1 – Aumentar para 82% o índice de satisfação dos servidores sobre os serviços de TIC prestados, até 2020.

Meta 2017: 80,5%



Meta não atingida

■ Resultado 2017
● Meta 2017

Análise do resultado:

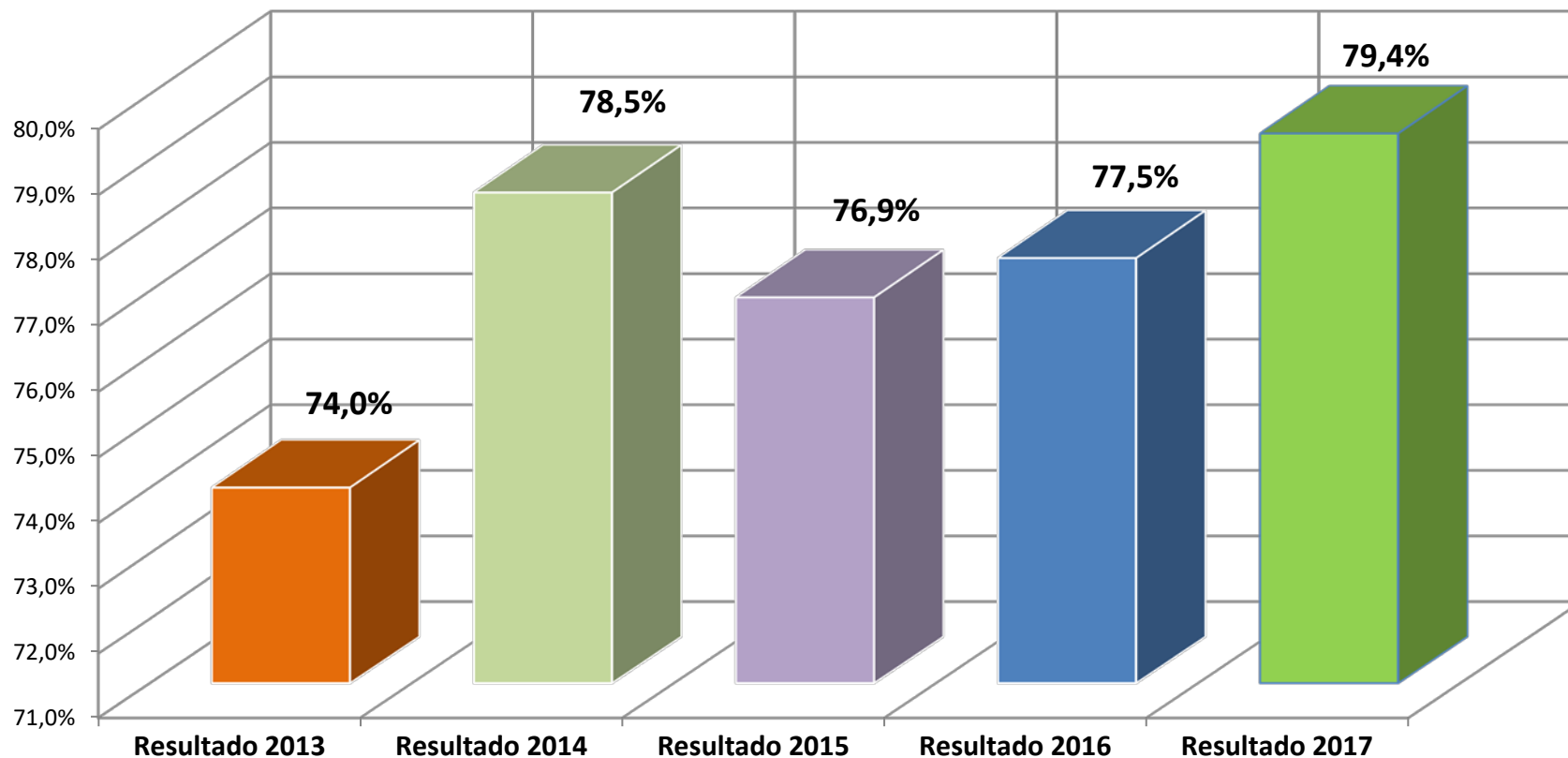
A participação na pesquisa foi de 769 respondentes.

Como destaques da pesquisa, podem-se ressaltar alguns itens com índice de satisfação superior a 85%, como: Cordialidade no atendimento - 95% de satisfação, Retorno da TI às solicitações dos usuários - 90% de satisfação, Infraestrutura instalada (microcomputadores, impressoras e multifuncionais) - 86,9% de satisfação. Por outro lado, outros itens merecem atenção quanto à satisfação dos usuários: Facilidade de uso e tempo de resposta do BO – 71,8% de satisfação, Rede Wireless – 72,1% de satisfação.

INDICADOR – Índice de satisfação de TIC (ISTI)

META 7.1 – Aumentar para 82% o índice de satisfação dos servidores sobre os serviços de TIC prestados, até 2020.

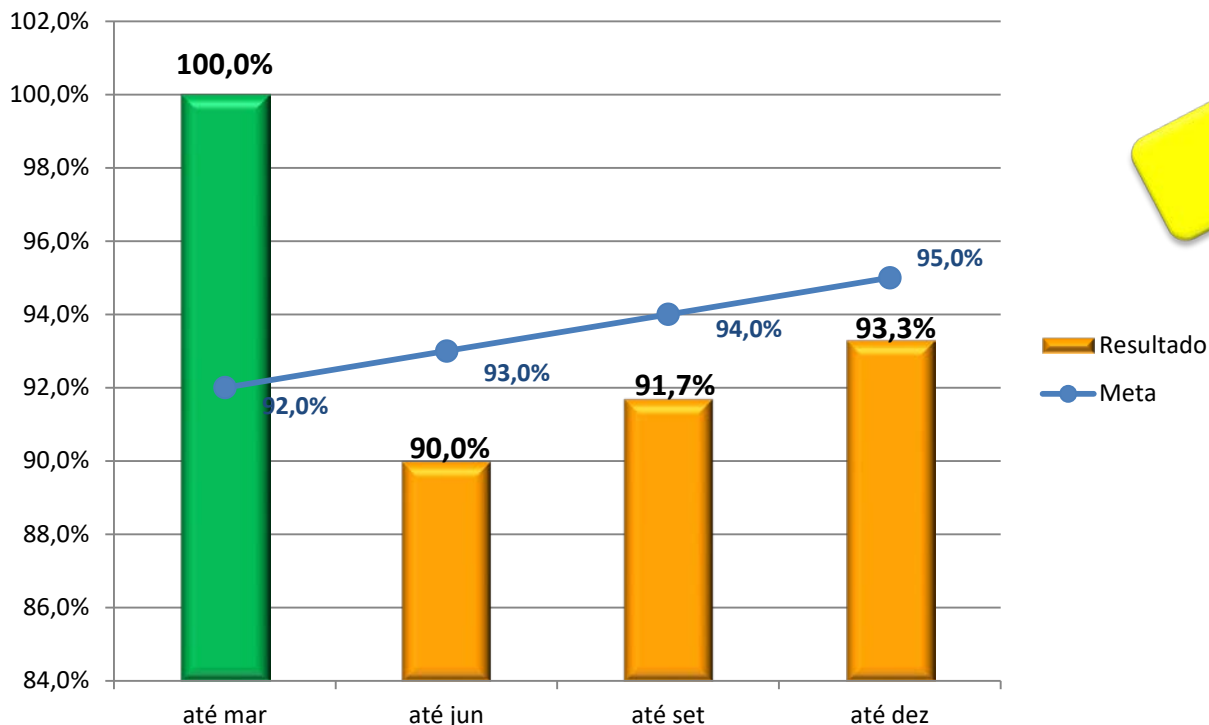
Meta 2017: 80%



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

META 7.2 – Alcançar, até 2020, 98% de satisfação dos solicitantes com a qualidade das soluções de TIC entregues para a atividade administrativa.

Meta 2017: 95%



Meta não atingida

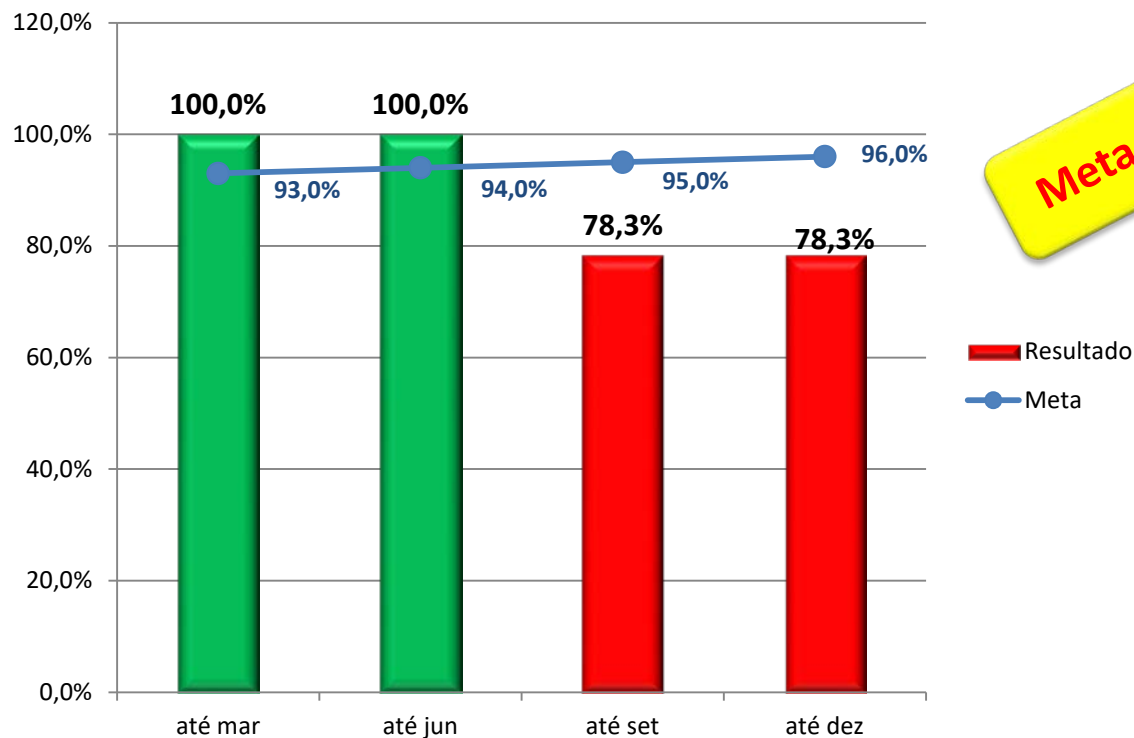
Análise do resultado:

Em 2017, foram respondidas 9 pesquisas: "Efetuar melhorias no SAC Web - Execução", "Registrar documento em lote no Sistema de Arquivos Forms", "Evoluir ponto eletrônico para o horário de intrajornada", "Permitir a gestão de servidores portadores de necessidades especiais (PNE)", "Efetuar melhorias na base de conhecimento para DILEP e de usabilidade", "Adequar faturamento por senha de autorização para internações", "Melhorias no Certidão Negativa do Servidor após implantação", "Melhorar produtividade da CIF e ampliar controle essenciais de estagiários" e "Contas Telefônicas do TST". Apesar de a meta não ter sido atingida, o percentual obtido ficou na margem de tolerância (5%).

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

META 7.3 – Alcançar, até 2020, 99% de satisfação dos solicitantes com a qualidade das soluções de TIC entregues para a atividade judicante.

Meta 2017: 96%



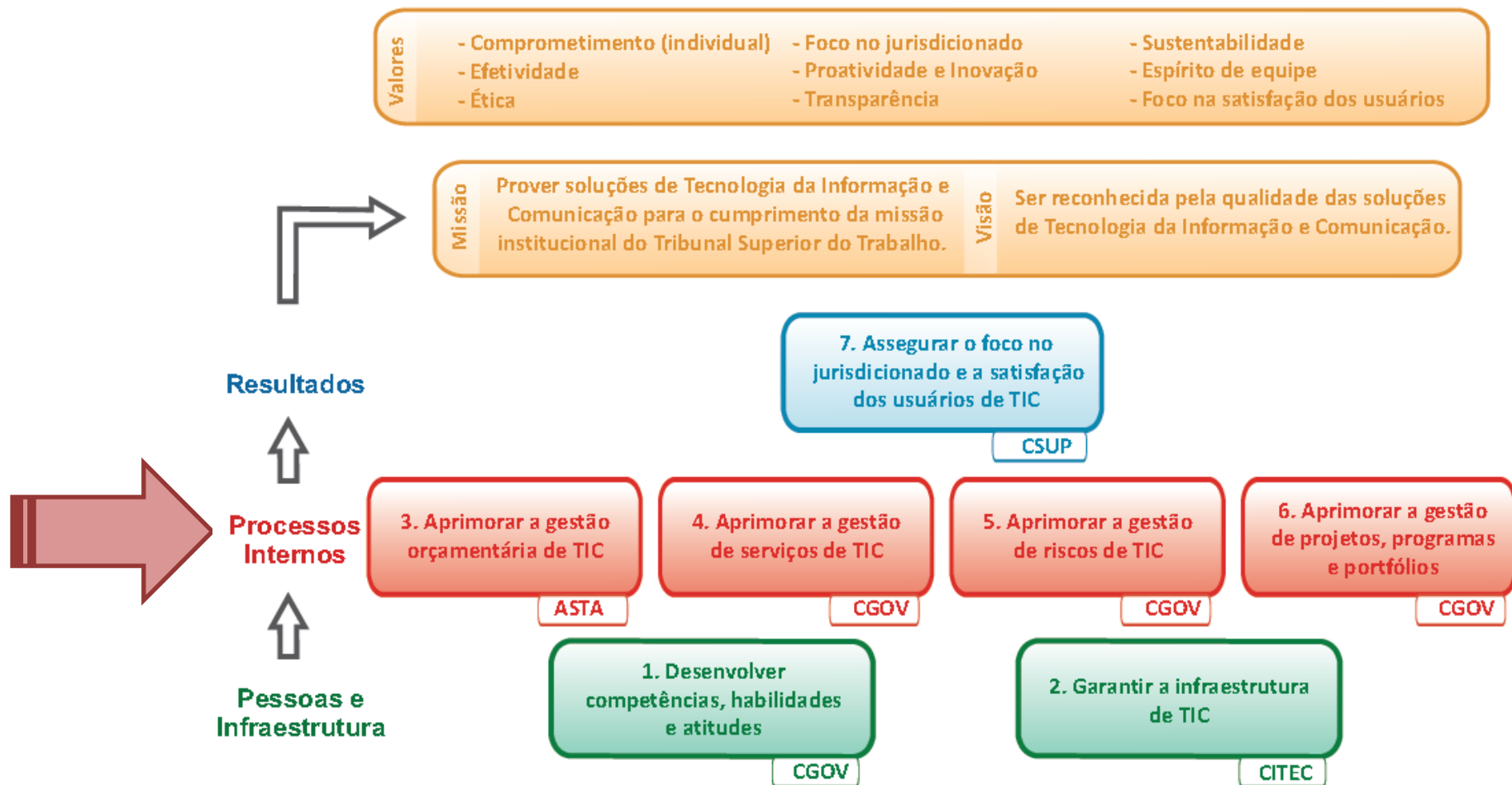
Meta não atingida

Análise do resultado:

Em 2017, foram respondidas 4 pesquisas: "Atualização de software da Biblioteca Digital (Juslaboris)", "Plenário virtual", "BANJUR – Banco Nacional de Jurisprudência Uniformizada – Atualização de IUJ pelo TRT", e "BANJURCP – BANJUR Consulta Pública".

MAPA ESTRATÉGICO DE TIC – 2015/2020

Mapa Estratégico de TIC - 2015/2020



AGENDA

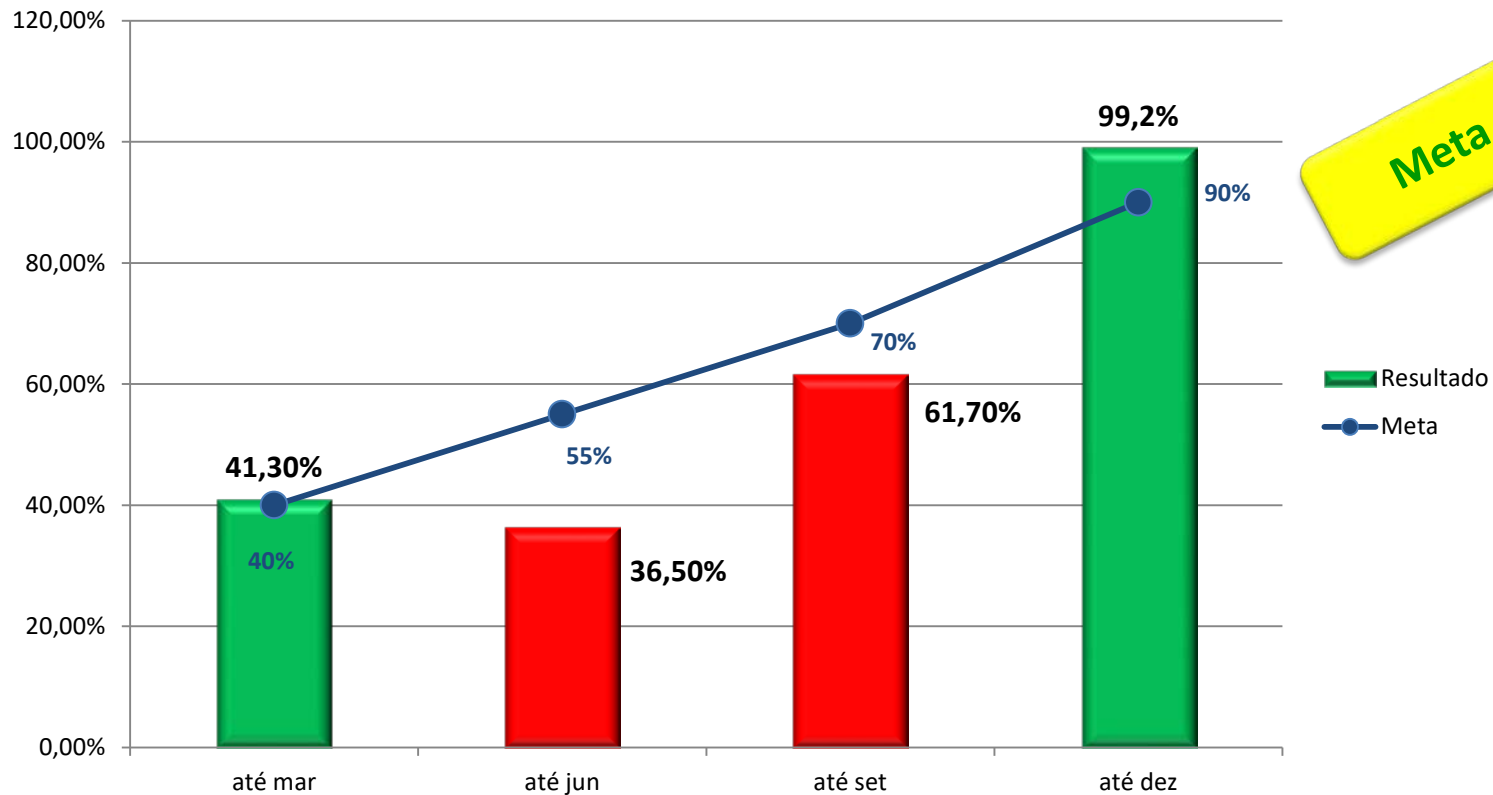
❖ **Objetivos Estratégicos**

- **Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC**
- **Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC**
- **Objetivo 4 - Aprimorar a gestão de serviços de TIC**
- **Objetivo 5 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC**
- **Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios**
- **Objetivo 1 - Desenvolver competências, habilidades e atitudes**
- **Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TIC**

INDICADOR – Índice de eficiência na execução do orçamento (IEO)

META 3.1 – Alcançar, até 2020, 95% de acerto na execução orçamentária de TIC.

Meta 2017: 90%

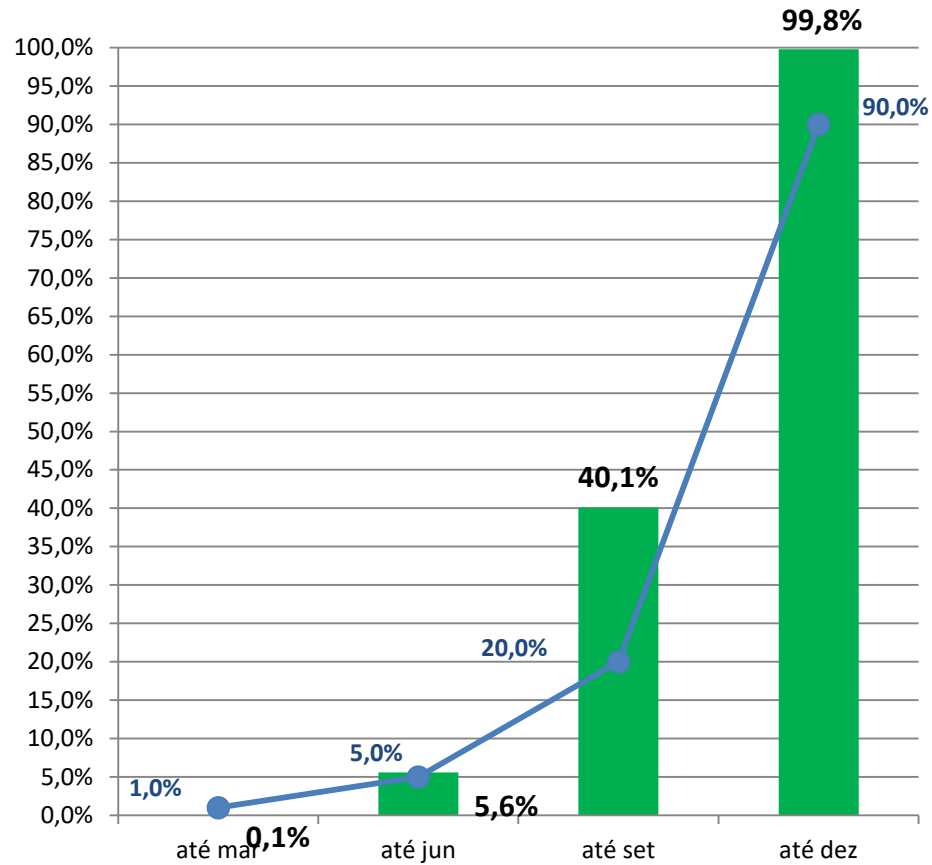


Meta atingida

INDICADOR – Índice de execução das novas contratações (IENC)

META 3.2 – Alcançar, até 2020, 95% de execução das novas contratações de TIC.

Meta 2017: 90%



Meta atingida

■ Resultado
● Meta

AGENDA

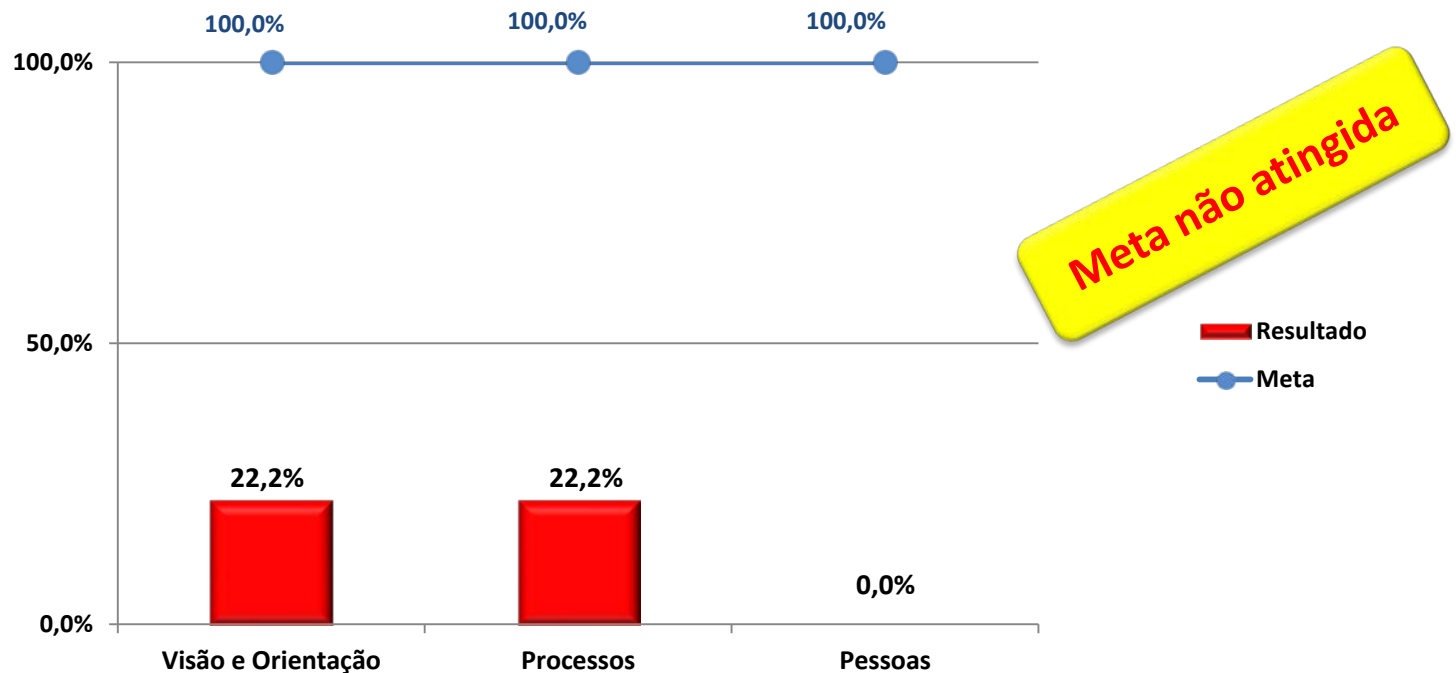
❖ **Objetivos Estratégicos**

- **Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC**
- **Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC**
- **Objetivo 4 - Aprimorar a gestão de serviços de TIC**
- **Objetivo 5 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC**
- **Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios**
- **Objetivo 1 - Desenvolver competências, habilidades e atitudes**
- **Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TIC**

INDICADOR – Índice de processos ITIL com grau de maturidade 3 (IPM3)

META 4.1 – Alcançar, até 2020, nível 3 de maturidade para 100% dos processos ITIL que foram adaptados para o TST.

Meta 2017: 100% dos processos com nível 03 de maturidade para os domínios Visão e Orientação, Processo e Pessoas



Meta não atingida

■ Resultado
● Meta

Análise do resultado: Os processos que apresentaram um melhor desempenho na avaliação de maturidade foram aqueles que já estão em execução, conforme esperado. Muitas vezes não foi possível atingir o nível de maturidade 03 pelo não cumprimento de apenas um dos pré-requisitos, como por exemplo o fato de diversos processos não terem um plano de treinamento definido (Dimensão Pessoas). Será elaborado por cada um dos gestores de processo um plano de ação para o ano de 2018, tendo como insumo o resultado da pesquisa. Apesar de o indicador ser anual, será realizada uma nova medição em Setembro, com o objetivo de acompanhar a evolução da maturidade dos processos.

AGENDA

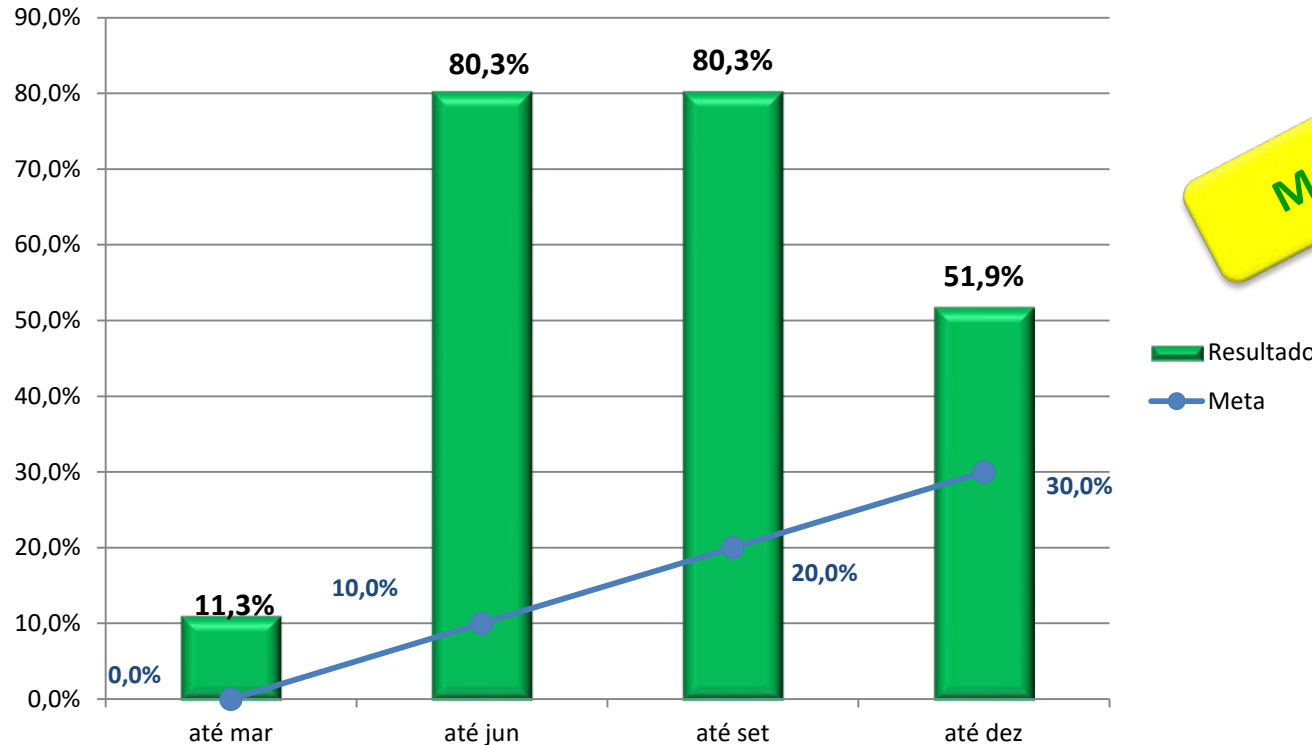
❖ **Objetivos Estratégicos**

- **Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC**
- **Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC**
- **Objetivo 4 - Aprimorar a gestão de serviços de TIC**
- **Objetivo 5 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC**
- **Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios**
- **Objetivo 1 - Desenvolver competências, habilidades e atitudes**
- **Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TIC**

INDICADOR – Índice de riscos críticos de TIC tratados (IRCT)

META 5.1 – Concluir, até 2020, o tratamento de 75% dos riscos críticos de TIC.

Meta 2017: 30%



Meta atingida

Análise do resultado:

No quarto trimestre, houve evolução na identificação e no tratamento dos riscos críticos. O aumento considerável da base de riscos não permitiu o tratamento na mesma intensidade. Mesmo assim, o percentual obtido em 2017 ficou bem acima do previsto.

AGENDA

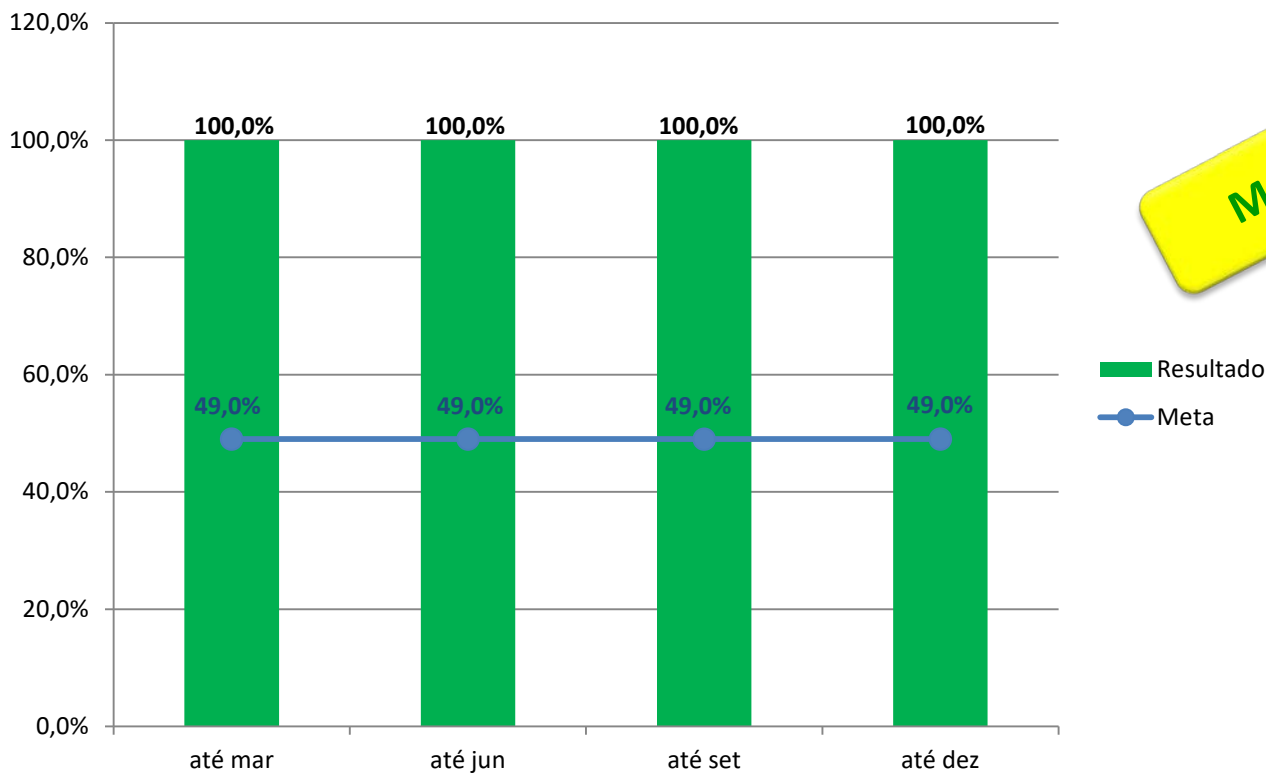
❖ **Objetivos Estratégicos**

- **Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC**
- **Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC**
- **Objetivo 4 - Aprimorar a gestão de serviços de TIC**
- **Objetivo 5 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC**
- **Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios**
- **Objetivo 1 - Desenvolver competências, habilidades e atitudes**
- **Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TIC**

INDICADOR – Índice de projetos executados no prazo (IPEP)

META 6.1 – Alcançar, até 2020, o percentual de 55% dos projetos do PDTIC executados no prazo acordado.

Meta 2017: 49%



Meta atingida

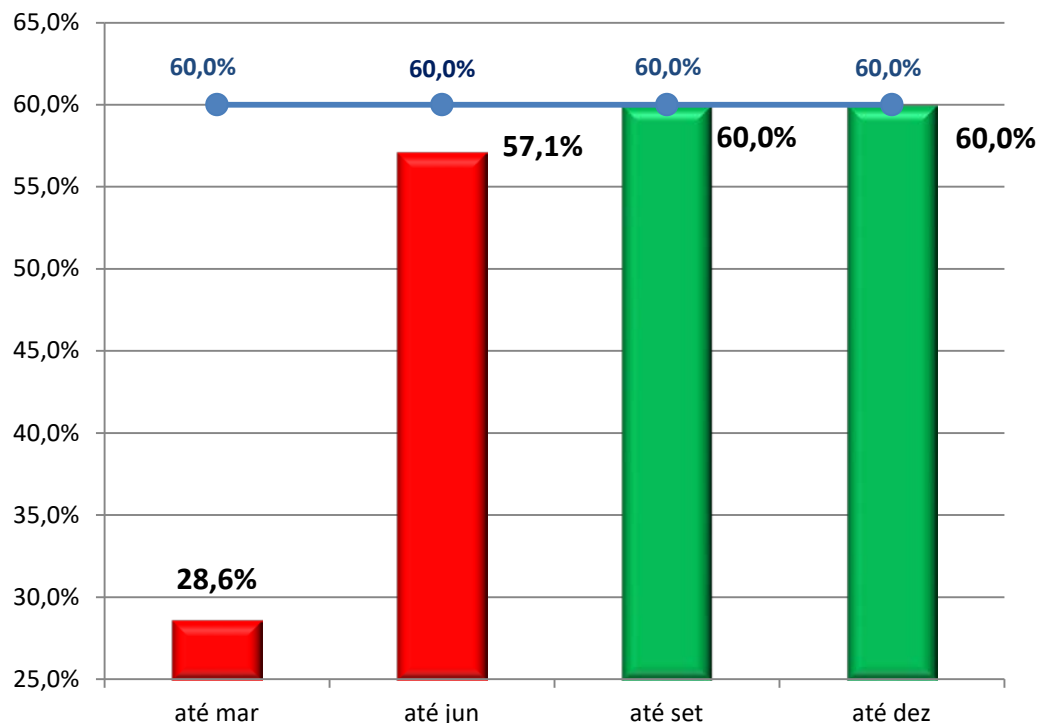
Análise do resultado:

Dois projetos, no PDTIC 2017, estavam previstos para serem concluídos em 2017 (2015-P-03 Atualização da plataforma de gerenciamento eletrônico de documentos - GED e 2017-P-01 Regulamentação do processo de elaboração e revisão do planejamento estratégico de TIC). Ambos foram concluídos no prazo.

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

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.

Meta 2017: 60%



Meta atingida

— Resultado
— Meta

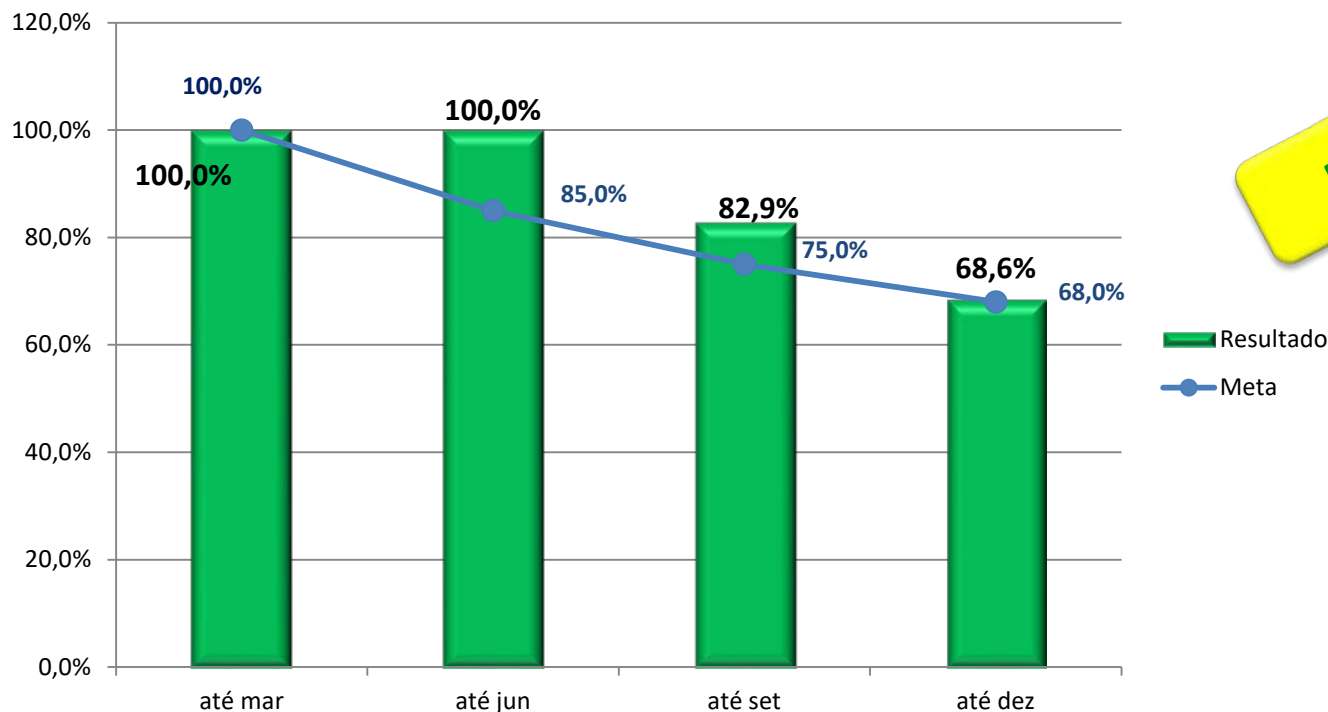
Análise do resultado:

Dos 5 projetos do PDTIC 2017, em andamento ou encerrados, um deles se originou do PDTIC 2015, quando a mensuração era diferente. Esse projeto, concluído, utiliza a metodologia. Dos 4 projetos de 2016 e 2017, que precisam atender a critérios mais amplos, ao longo de todas as etapas do projeto, conforme estabelecido na MGPS revisada em 2015, 2 utilizam a metodologia. A meta de 60% (que seriam 3 dos 5 projetos do PDTIC 2017) foi atingida.

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

META 6.3 – Alcançar, até 2020, o percentual de 71% de precisão no planejamento do portfólio do PDTIC.

Meta 2017: 68%

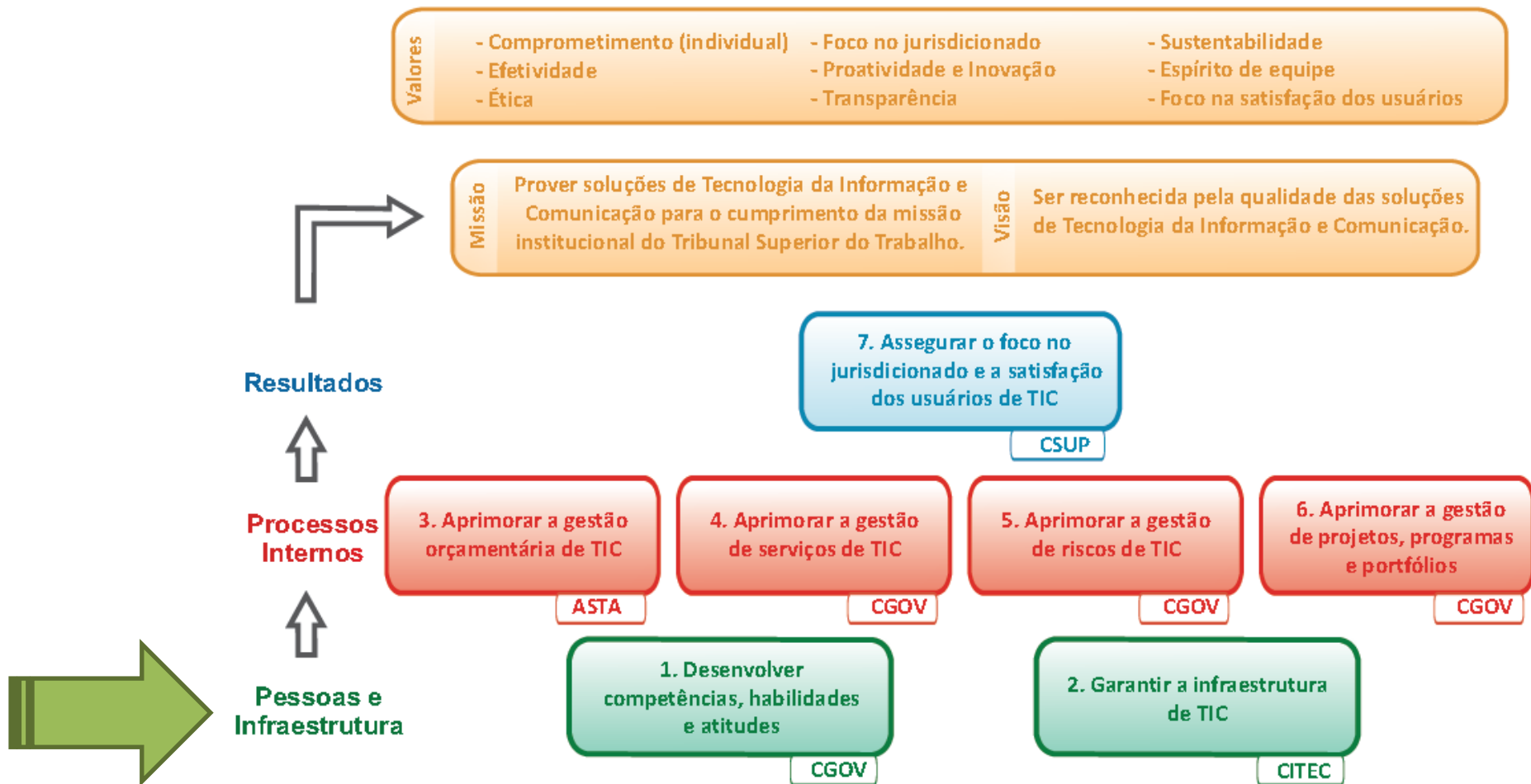


Análise do resultado:

No último trimestre/2017 (3ª Revisão do PDTIC), foi retirado o projeto Aquisição de Solução de Videoconferência (suspenso). Também foram alterados os termos dos projetos Aquisição de Computadores, Reestruturação dos discos de rede e Aprimoramento da Gestão de Serviços. Esses fatos reduziram o indicador de precisão do planejamento para 68,6%, deixando o resultado praticamente igual à meta estabelecida.

MAPA ESTRATÉGICO DE TIC – 2015/2020

Mapa Estratégico de TIC - 2015/2020



AGENDA

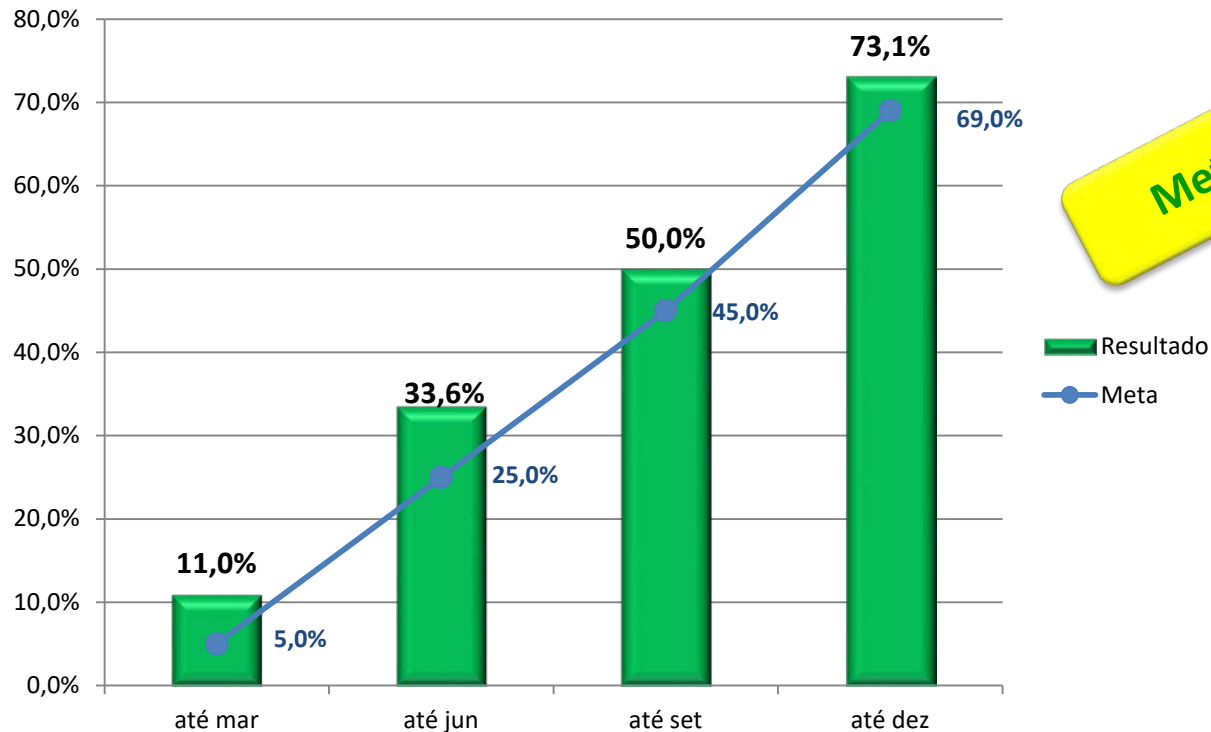
❖ **Objetivos Estratégicos**

- **Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC**
- **Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC**
- **Objetivo 4 - Aprimorar a gestão de serviços de TIC**
- **Objetivo 5 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC**
- **Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios**
- **Objetivo 1 - Desenvolver competências, habilidades e atitudes**
- **Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TIC**

INDICADOR – Índice de servidores com limite mínimo de treinamento (ISMT)

META 1.1 – Atingir, até 2020, o percentual de 72% dos servidores da SETIN com ao menos 20 horas anuais de treinamento.

Meta 2017: 69%



Meta atingida

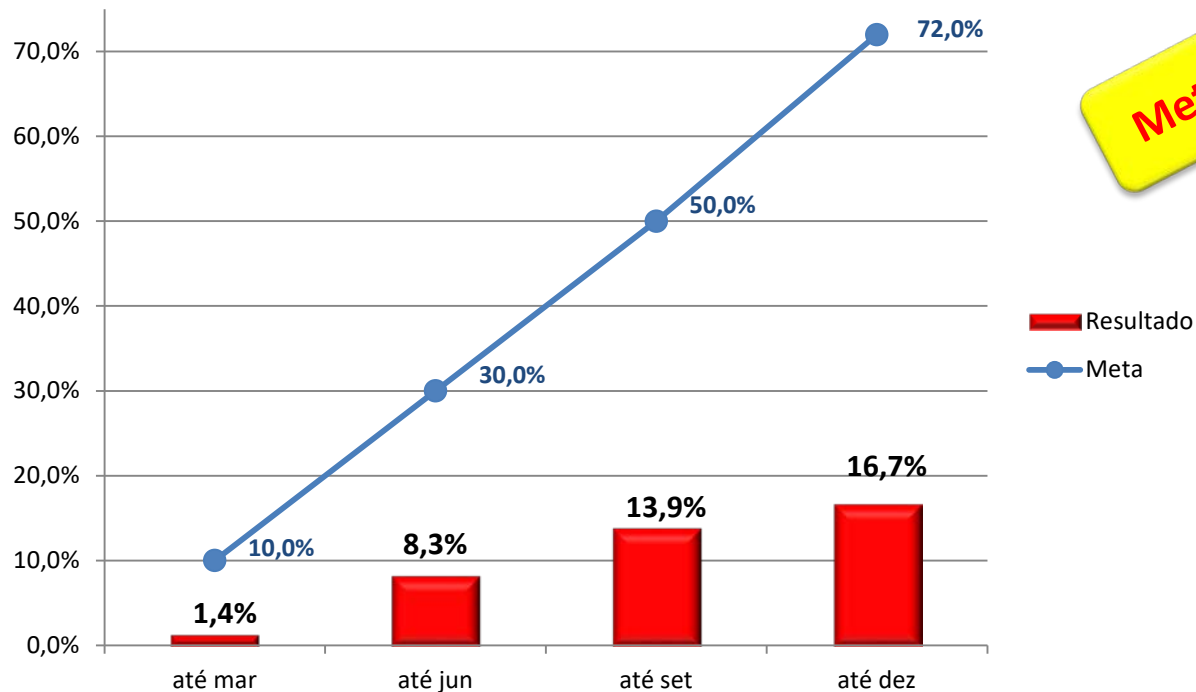
Análise do resultado:

Do total de 130 servidores da SETIN, 95 atingiram a marca de pelo menos 20 horas de treinamento em 2017, permitindo o alcance da meta. É importante salientar que, mesmo com o alcance da meta, 19 servidores da SETIN (14,6%) não tiveram nenhuma hora de curso em 2017.

INDICADOR – Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação de TIC (IPAC)

META 1.2 – Atingir, até 2020, o percentual de realização de 80% dos treinamentos previstos no Plano Anual de Capacitação de TIC - PAC.

Meta 2017: 72%



Meta não atingida

Análise do resultado:

A versão definitiva do PAC (março/2017, publicada na Intranet) previu a realização de 72 treinamentos em 2017. Foram realizados, em 2017, apenas 12. Além deles, foram realizadas 51 outras ações de capacitação, mas que não faziam parte da programação do PAC.

AGENDA

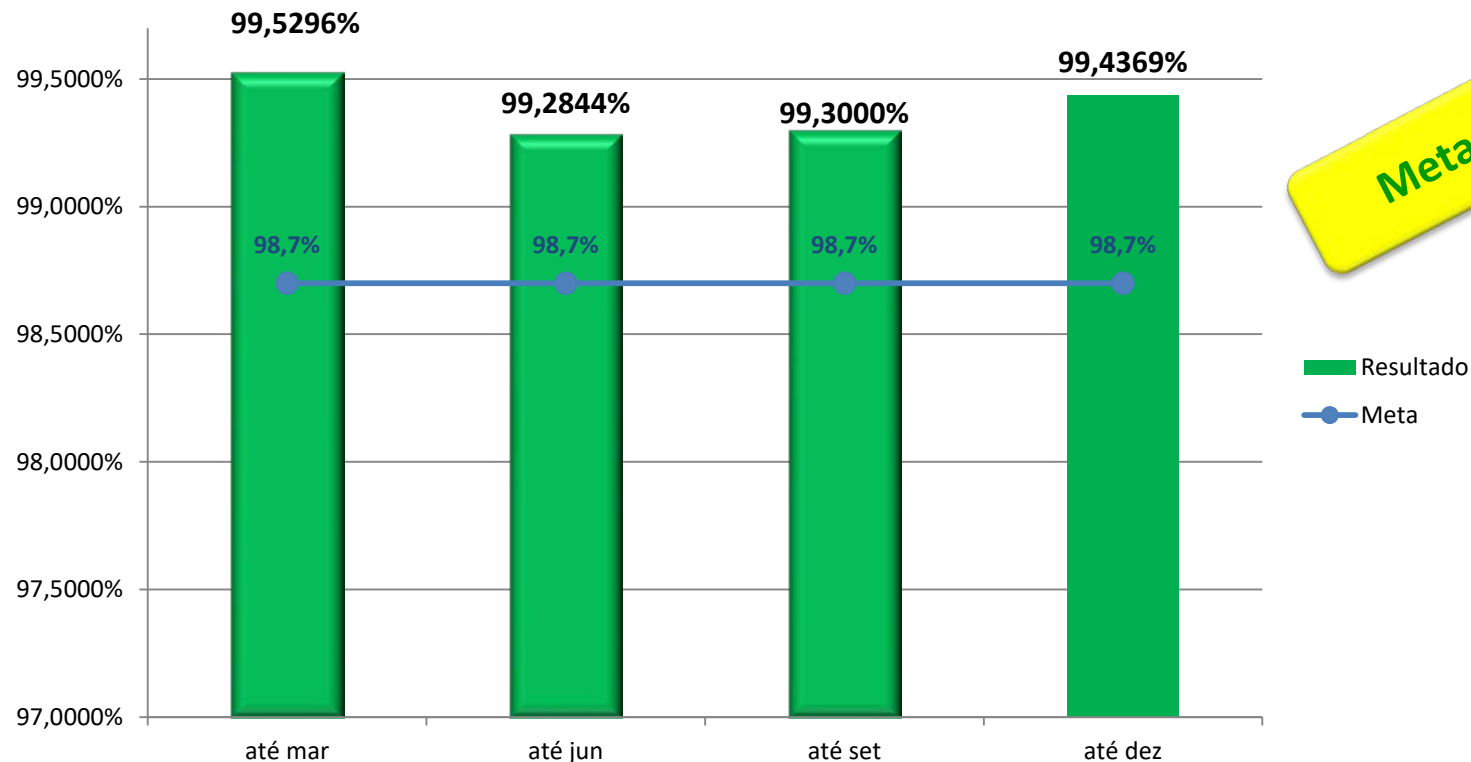
❖ **Objetivos Estratégicos**

- **Objetivo 7 - Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC**
- **Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária de TIC**
- **Objetivo 4 - Aprimorar a gestão de serviços de TIC**
- **Objetivo 5 - Aprimorar a gestão de riscos de TIC**
- **Objetivo 6 - Aprimorar a gestão de projetos, programas e portfólios**
- **Objetivo 1 - Desenvolver competências, habilidades e atitudes**
- **Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TIC**

INDICADOR – Índice de disponibilidade dos serviços de infraestrutura (IDSI)

META 2.1 – Alcançar, até 2020, 99% de disponibilidade média dos serviços técnicos de infraestrutura de TIC.

Meta 2017: 98,7%



Análise do resultado:

O Indicador subiu ainda mais nos últimos 3 meses do ano, especialmente devido à melhora nos servidores de aplicação e ao sobreaviso. O Indicador representa uma indisponibilidade média de 49,33h no ano, de um total de 8760 horas do ano. Em comparação com o ano de 2016, houve uma redução de 36,68% na Indisponibilidade, o que representou 28h a menos de sistemas indisponíveis.

PETIC 2015-2020 - RESUMO DE DESEMPENHO – JAN a DEZ/17

INDICADOR	META 2017	RESULTADO 2017
ISMT - Índice de servidores com limite mínimo de treinamento	69%	73,1%
IPAC - Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação de TIC	72%	16,7%
IDSI - Índice de disponibilidade dos serviços de infraestrutura	98,7%	99,4369%
IEO - Índice de eficiência na execução do orçamento	90%	99,2%
IENC - Índice de execução das novas contratações	90%	99,8%
IPM3 - Índice de processos ITIL com grau de maturidade 3	Nível de maturidade 3 para todos os processos nos domínios: <ul style="list-style-type: none"> • Visão e Orientação • Processo • Pessoas 	* Visão e Orientação: 22,2% (Mudança e Continuidade) * Processo: 22,2% (Mudança e Incidentes) * Pessoas:0%
IRCT - Índice de riscos críticos de TIC tratados	30%	51,9%
IPEP - Índice de projetos executados no prazo	49%	100%
IPPM - Índice de projetos do PDTIC geridos com a MGPS	60%	60%
IPP - Índice de precisão do planejamento do portfólio do PDTIC	68%	68,6%
ISTI - Índice de satisfação de TIC	80,5%	79,4%
ISSA - Índice de satisfação dos solicitantes com as soluções para a atividade administrativa	95%	93,3%
ISSAJ - Índice de satisfação dos solicitantes com as soluções para a atividade judicante	96%	78,3%

FIM