



Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

2010 a 2014 - 1ª revisão - 2012

SETIN
Secretaria de Tecnologia da Informação



Tribunal Superior do Trabalho

Ministro João Oreste Dalazen
Presidente

Ministra Maria Cristina Irigoyen Peduzzi
Vice-Presidente

Ministro Antonio José de Barros Levenhagen
Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho

Ministro Carlos Alberto Reis de Paula
Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho
Ministro João Batista Brito Pereira
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 Pedro Paulo Teixeira Manus

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

Rubens Curado Silveira
Secretário-Geral da Presidência

Valério Augusto Freitas do Carmo
Secretário-Geral Judiciário

Gustavo Caribé de Carvalho
Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal

Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI

Ministro Augusto Cesar Leite de Carvalho
Coordenador do CGTI

Rubens Curado Silveira
Secretário-Geral da Presidência

Gustavo Caribé de Carvalho
Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal

Valério Augusto Freitas do Carmo
Secretário-Geral Judiciário

Gustavo Sanches
Secretário de Tecnologia da Informação

Humberto Bosco Lustosa Barreira
Secretário de Controle Interno

Rafael Almeida de Paula
Coordenador de Tecnologia da Informação e da Comunicação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

Organograma da SETIN



Sumário

Planejamento Estratégico	5
Metodologia	6
Missão e Visão de Futuro	8
Valores	9
Mapa Estratégico	10
Objetivos Estratégicos	12
Indicadores Estratégicos	16
Alinhamento dos Objetivos Estratégicos	32

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 Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETI, alinhado às diretrizes estratégicas nacionais e institucionais.

As diretrizes estratégicas nacionais de Tecnologia da Informação e Comunicação foram 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 TI dos tribunais deverão se alinhar.

As diretrizes estratégicas institucionais para o PETI, por sua vez, foram estabelecidas pelo Planejamento Estratégico do TST, aprovado pelo Órgão Especial em 15 de dezembro de 2009.

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETI, para o período 2010-2014, é resultado do esforço de convergência das ações de Tecnologia da Informação às diretrizes e objetivos estratégicos fixados pelo TST e pelo CNJ. Aprovado pela Resolução Administrativa nº 1389/2010, de 12/04/2010, o PETI 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.

Este documento, por sua vez, apresenta a revisão do PETI para o período de 2012 a 2014, aprovada pela Resolução Administrativa nº 1563/2012, de 06/08/2012.

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 prazo, visando alinhar a tecnologia da informação aos objetivos estratégicos da organização. O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETI é o documento resultante da primeira etapa desse processo: a de elaboração de objetivos, indicadores, metas e ações estratégicas.

O Planejamento Estratégico de TI 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.

O ponto de partida para esse trabalho de alinhamento estratégico foram as diretrizes estratégicas institucionais e nacionais - missão, visão, valores, objetivos, indicadores e metas. A partir da análise desses componentes, estabeleceram-se as diretrizes de TI que nortearão as ações da SETIN durante o período de 2010 a 2014, e que foram revisados e atualizados na atual versão, contemplando o período 2012 a 2014.

À semelhança do Planejamento Estratégico do TST, a metodologia utilizada foi o *Balanced Scorecard* - BSC (indicadores de desempenho balanceados), desenvolvida por Robert Kaplan, professor da Harvard Business School, e por David P. Norton, presidente da Balanced Scorecard Collaborative.

Por se tratar de uma aplicação específica - Tecnologia da Informação, optou-se pela utilização adaptada do *Balanced Scorecard* para TI - IT-BSC, vertente da metodologia voltada para o alinhamento da área de TI com o negócio. Considerou-se o estudo do pesquisador Wim Van Grembergen, Ph.D., professor da Business Faculty of UFSIA (Universidade da Antuérpia).

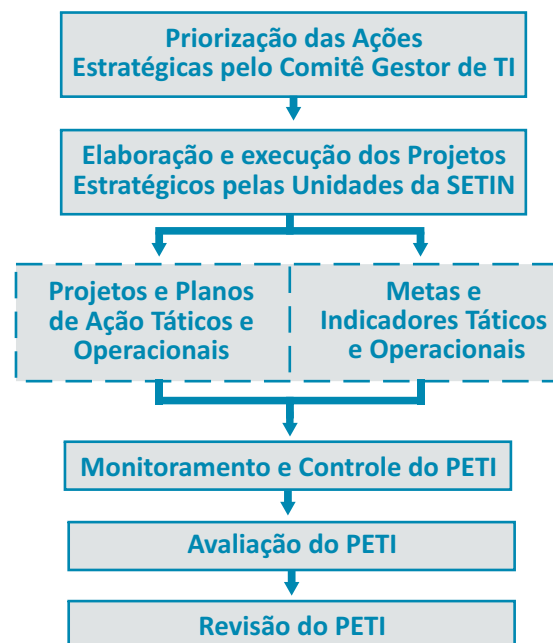
Segundo essa adaptação, as perspectivas (aspectos do desempenho organizacional que agrupam objetivos estratégicos) ajustadas ao contexto do TST são as seguintes: Recursos, Processos Internos, Orientação para o Usuário e Contribuição para a Organização, conectadas entre si por relações de causa e efeito.

Nesse contexto, essas relações de causa e efeito podem ser assim descritas: se a competência da equipe e a infraestrutura forem aprimoradas (Recursos), então poderá melhorar a qualidade das soluções desenvolvidas (Processos Internos), o que poderá atender melhor às expectativas dos usuários (Orientação para o Usuário), e isso, por sua vez, poderá aperfeiçoar o suporte da TI aos processos de trabalho organizacionais (Contribuição para a Organização).

Elaboração do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (2010)



Implementação (2010 - 2014)



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, necessárias ao cumprimento da missão institucional do TST, por meio da adoção das melhores práticas de gestão.”

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 de seus serviços e soluções de Tecnologia da Informação.”

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.

São Valores da SETIN

Comprometimento

Atuar com dedicação para alcance dos objetivos.

Efetividade

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

Ética

Agir com honestidade, integridade e imparcialidade em todas as ações.

Inovação

Apresentar e implementar novas ideias direcionadas à resolução de problemas e ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

Responsabilidade social e ambiental

Promover ações voltadas à sustentabilidade e à preservação do meio ambiente.

Transparência

Praticar ações com visibilidade plena no cumprimento das atribuições.

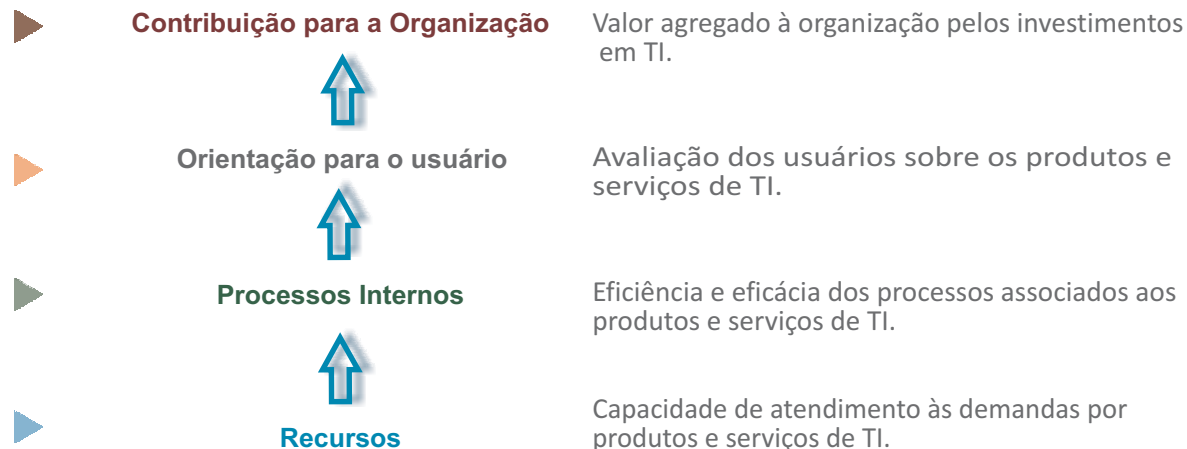
Cooperação

Cultivar o trabalho colaborativo em proveito das relações fraternas e produtivas.

Mapa Estratégico de TI

Mapa estratégico é a representação gráfica que permite visualizar os diferentes itens do modelo IT-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 da SETIN



Mapa Estratégico de Tecnologia da Informação

Missão

Prover soluções de Tecnologia da Informação, necessárias ao cumprimento da Missão institucional do TST, por meio da adoção das melhores práticas de gestão.

Visão

Ser reconhecida pela qualidade de seus serviços e soluções de Tecnologia da Informação.

Contribuição para a Organização

7 - Prover soluções para agilizar o trâmite das ações trabalhistas

8 - Ampliar a Governança de TI

9 - Facilitar o acesso às informações do TST

Orientação para o Usuário

6 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Processos Internos

3 - Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI

4 - Otimizar processos de TI

5- Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal

Recursos

1- Promover o desenvolvimento da equipe

2- Garantir a infraestrutura de TI

Objetivos Estratégicos

Objetivos estratégicos são declarações de ações que direcionam o caminho para se realizar a missão e alcançar a visão de futuro.

São Objetivos Estratégicos da SETIN

Perspectiva Recursos



Promover o desenvolvimento da equipe

Desenvolver as competências dos profissionais da SETIN, em nível técnico e gerencial.

Responsável: ASPP

Garantir a infraestrutura de TI

Garantir a qualidade e a disponibilidade dos recursos tecnológicos de TI, adequados e proporcionais às demandas.

Responsável: CITEC

Perspectiva Processos Internos



Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI

Aperfeiçoar o planejamento e a execução do orçamento de TI, por meio das melhores práticas de contratação e gestão, primando pela sustentabilidade ambiental.

Responsável: ASTEC

Otimizar processos de TI

Melhorar os processos de trabalho de TI, a fim de proporcionar maior eficiência na sua execução, integração entre servidores e unidades da SETIN e efetividade dos resultados.

Responsável: CINT

Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal

Gerenciar riscos de TI, de forma a contribuir para a continuidade dos processos de negócio do Tribunal.

Responsável: CINT

```

graph TD
    A[Definición del problema] --> B[Formulación de hipótesis]
    B --> C[Diseño del estudio]
    C --> D[Experimentación controlada]
    C --> E[Experimentación cuasi-experimental]
    C --> F[Observación participante]
    C --> G[Observación no participante]
    D --> H[Recolección de datos]
    E --> H
    F --> H
    G --> H
    H --> I[Recolección de datos primarios]
    H --> J[Recolección de datos secundarios]
    I --> K[Análisis de datos]
    J --> K
    K --> L[Conclusión]
  
```

Aprimorar a entrega de soluções da SETIN.

14

Perspectiva Contribuição para a Organização



Prover soluções para agilizar o trâmite das ações trabalhistas

Prover soluções de TI que permitam a automatização das atividades judiciais e dos gabinetes e que contribuam para a celeridade processual.

Responsável: CDS

Ampliar a governança de TI

Implantar e ampliar metodologias e modelos de referência, focando o uso das melhores práticas sedimentadas no mercado de TI.

Responsável: ASPP

Facilitar o acesso às informações do TST

Utilizar os recursos de TI para facilitar o acesso e o entendimento das informações sob a competência do TST.

Responsável: CDS

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.

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Recursos

Objetivo 1 - Promover o desenvolvimento da equipe

Indicador

Responsável: ASPP

Servidores da SETIN abaixo do limite de treinamento (SALT)

=

Quantidade de servidores da SETIN com horas anuais de treinamento abaixo do limite

Variáveis

Quantidade de servidores da SETIN com horas anuais de treinamento abaixo do limite: quantidade de servidores da SETIN que receberam menos do que o limite mínimo de 20 horas anuais de treinamento.

Meta 1.1

Periodicidade: anual

Reduzir para 10, até 2014, a quantidade de servidores da SETIN que receberam menos de 20 horas anuais de treinamento.

Período de referência: 2011

40 servidores

2012	2013	2014
30	20	10

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Recursos

Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TI

Indicador

Responsável: CSUP

Índice de indisponibilidade de serviços de Tecnologia da Informação (IISTI)

= Registros de Indisponibilidade de Serviços

Variáveis

Registros de Indisponibilidade de Serviços: número de registros da Central de Atendimento ao Usuário que relatam indisponibilidade de serviços de infraestrutura e/ou sistemas de tecnologia da informação, no período.

Meta 2.1

Periodicidade: anual

Reduzir em 5% ao ano, a partir da medição de 2011, os registros na Central de Atendimento ao Usuário, de indisponibilidade de serviços de infraestrutura e/ou sistemas de tecnologia da informação.

Período de referência: 2011

1146 registros.

2012	2013	2014
1088	1033	981

Obs: Indicador do Planejamento Estratégico do TST

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI

Indicador

Responsável: ASTEC

Índice de gerenciamento de serviços de terceiros (IGST)

$$= \frac{\text{Qtd. de contratos assistidos por ANS}}{\text{Qtd. de contratos com prestação de serviços de TI}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de contratos assistidos por ANS: quantidade de contratos com prestação de serviços de TI assistidos por ANS (Acordo de Nível de Serviço).

Qtd. de contratos de prestação de serviços de TIC: quantidade de contratos com prestação de serviços de TI firmados a partir de 2009.

Meta 3.1

Periodicidade : bianual

Alcançar, até 2014, 95% de adoção de ANS (acordos de nível de serviços) nos contratos com prestação de serviços de TI .

Período de referência: 2011

86,44%

2012	2013	2014
90%	92%	95%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI

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 TI empenhada.

Orçamento aprovado: Valor em reais do orçamento de TI aprovado, com suas alterações.

Meta 3.2

Periodicidade: anual

Atingir 100% de acerto na execução do orçamento do TI.

Período de referência: 2011

99,94%

2012	2013	2014
100%	100%	100%

Obs: Indicador 29 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 4 - Otimizar processos de TI

Indicador

Responsável: CINT

Serviços com ANO - Acordo de Nível Operacional (SEA) = *Quantidade de serviços com acordo de nível operacional*

Variáveis

Quantidade de serviços com acordo de nível operacional: quantidade de serviços com acordo de nível operacional estabelecido.

Meta 4.1

Periodicidade: anual

Alcançar, até 2014, pelo menos 40 serviços com acordos de nível operacional estabelecidos.

Período de referência: 2011

1 serviço

2012	2013	2014
10	25	40

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 4 - Otimizar processos de TI

Indicador

Responsável: CINT

Índice de acordos de nível operacional cumpridos (IAC)

$$= \frac{\text{Qtd. de chamados que cumpriram o ANO estabelecido}}{\text{Qtd. de chamados com ANO estabelecido}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de chamados que cumpriram o ANO: Qtd. de chamados cujos serviços possuem e cumpriram o ANO (Acordo de Nível Operacional).

Qtd. de chamados com ANO: Qtd. de chamados cujos serviços possuem ANO (Acordo de Nível Operacional).

Meta 4.2

Periodicidade: anual

A partir de 2013, manter em 90% o percentual de chamados que cumpriram os acordos de nível operacional estabelecidos.

Período de referência:

A ser mensurado

2013	2014
90%	90%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 4 - Otimizar processos de TI

Indicador

Responsável: ASPP

Índice de sucesso na execução de projetos (ISEP)

=

$$\frac{\text{Qtd. de projetos da SETIN concluídos dentro do escopo e prazo acordados}}{\text{Qtd. de projetos da SETIN concluídos}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de projetos da SETIN concluídos dentro do escopo e tempo acordados: quantidade de projetos, elencados no PDTI, concluídos dentro do escopo e prazo acordados, aceitando-se variações de até 10% nos prazos dos projetos.

Qtd. de projetos da SETIN concluídos: quantidade de projetos concluídos, elencados no PDTI.

Meta 4.3

Periodicidade: único

Período de referência:

A ser mensurado

Alcançar, até 2014, 50% dos projetos, elencados no PDTI, executados dentro do escopo e prazo acordados.

2012	2013	2014
30%	40%	50%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 4 - Otimizar processos de TI

Indicador

Responsável: ASPP

Índice de projetos do PDTI geridos com Metodologia de Gerenciamento de Projetos da SETIN (IPGM)

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

Variáveis

Qtd. de projetos do PDTI geridos com MGPS: quantidade de projetos do PDTI, gerenciados com o uso da Metodologia de Gerenciamento de Projetos da SETIN (MGPS).

Qtd. de projetos do PDTI : quantidade total de projetos do PDTI.

Meta 4.4

Periodicidade: único

Alcançar, até 2014, 100% dos projetos do PDTI gerenciados com o uso da Metodologia de Gerenciamento de Projetos da SETIN (MGPS).

Período de referência:

A ser mensurado.

2012	2013	2014
50%	75%	100%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Processos Internos

Objetivo 5 - Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal.

Indicador

Responsável: CINT

Índice de eventos de segurança* identificados e tratados automaticamente (IESTA)

$$= \frac{Qtd. de eventos tratados}{Qtd. total de eventos} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de eventos tratados: quantidade de eventos de segurança* identificados e tratados automaticamente.

Qtd. total de eventos: quantidade total de eventos de segurança* ocorridos.

*** Exemplos de eventos de segurança:**

- > controle automático de acessos indevidos;
- > detecção e tratamento:
 - de vírus;
 - de tentativas de intrusão;
 - de número elevado de conexões por segundo pela internet.

Meta 5.1

Periodicidade: anual

Solucionar automaticamente 90% dos eventos de segurança detectados.

Período de referência: 2011

90%

2012	2013	2014
90%	90%	90%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 6 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Indicador

Responsável: CSUP

Grau de satisfação dos usuários com as soluções de comunicação, produtos e serviços de TI (GSTI)

= *Grau de satisfação dos usuários com as soluções de comunicação, produtos e serviços de TI*

Variáveis

Grau de satisfação dos usuários com as soluções de comunicação, produtos e serviços de TI: grau de satisfação dos usuários com as soluções de comunicação, produtos e serviços de TI, apurado por instrumento de pesquisa.

Meta 6.1

Periodicidade: anual

Alcançar, até 2014, 65% no grau de satisfação dos usuários com as soluções de comunicação, produtos e serviços de TI.

Período de referência: 2010

54,17%

2012	2013	2014
60%	65%	70%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 6 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Indicador

Responsável: CDS

Quantidade de pontos de função em soluções entregues pela TI (QPFE)

=

Qtd. de PF entregues pela TI

Variáveis

Qtd. de PF entregues pela TI: quantidade de pontos de função das soluções entregues pela TI.

Meta 6.2

Periodicidade: anual

Alcançar a quantidade de 4000 pontos de função das soluções entregues pela TI.

Período de referência: 2011

Não mensurado

2012	2013	2014
3000	4000	4000

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 7 - Prover soluções para agilizar o trâmite das ações trabalhistas

Indicador

Responsável: CDS

Quantidade de pontos de função em soluções entregues, voltadas para área fim (QPFAF)

= Qtd. de PF entregues para a área fim

Variáveis

Qtd. de PF entregues para a área fim: quantidade de pontos de função das soluções entregues, voltadas para área fim.

Meta 7.1

Periodicidade: anual

Alcançar a quantidade de 3000 pontos de função das soluções entregues, voltadas para a área fim.

Período de referência: 2011

1.500 pontos de função

2012	2013*	2014*
2000	3000	3000

* Observação: com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico, a meta precisará ser revista a partir de 2013.

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 8 - Ampliar a Governança de TI

Indicador

Responsável: CDS

Nível de maturidade em desenvolvimento de sistemas (NIMDS) = *Nível de maturidade MPS-BR*

Variáveis

Nível de maturidade MPS-BR: estágio de maturidade dos processos de desenvolvimento de sistemas em relação ao modelo de referência MPS-BR, considerados os projetos de desenvolvimento de sistemas elencados no PDTI.

Meta 8.1

Periodicidade: bianual

Alcançar o estágio de maturidade "F", segundo MPS-BR, até 2014, para os projetos de desenvolvimento de sistemas elencados no PDTI.

Período de referência

Não mensurado

2013	2014
Estágio G	Estágio F

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 8 - Ampliar a Governança de TI

Indicador

Responsável: ASPP

Nível de maturidade da governança de TI (NIMG-TI)

= Nível de maturidade COBIT

Variáveis

Nível de maturidade COBIT: nível de maturidade dos processos de governança de TI segundo o COBIT 4.1.

Meta 8.2

Periodicidade: única

Alcançar o nível de maturidade 3 do COBIT, até 2014, para os processos PO10 - Gerenciar Projetos, AI6 - Gerenciar Mudanças e DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços.

2012	Manter o nível de maturidade 2 do COBIT, para os processos PO10 - Gerenciar Projetos e AI6 - Gerenciar Mudanças.
2013	Alcançar o nível de maturidade 2 do COBIT, para o processo DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços.
2014	Alcançar o nível de maturidade 3 do COBIT, para os processos PO10 - Gerenciar Projetos, AI6 - Gerenciar Mudanças e DS1 - Definir e Gerenciar Níveis de Serviços.

Período de referência: 2011

Processos PO10 e AI6: nível de maturidade 2.
Processos DS1 : nível de maturidade 1.

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 9 - Facilitar o acesso às informações do TST

Indicador

Responsável: CSUP

Índice de satisfação dos usuários do Portal Internet do TST (ISPO)

$$= \frac{\text{Qtd. de usuários satisfeitos}}{\text{Qtd. de usuários}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de usuários satisfeitos: total de pessoas que assinalou a resposta "satisfeita" no instrumento de pesquisa.

Qtd. de usuários: total de pessoas que responderam ao instrumento de pesquisa.

Meta 9.1

Periodicidade: anual

Aumentar em 5% ao ano o percentual de usuários satisfeitos, apurado por meio de instrumento de pesquisa, a partir de 2011. (Índice medido pela Ouvidoria do TST)

2012	2013	2014
82%	87%	92%

Período de referência: 2011

77% *

* Medido por meio de pesquisa do CNJ.

Alinhamento dos Objetivos Estratégicos

Esta tabela relaciona os objetivos estratégicos do PETI e seus direcionadores.

Objetivos do PETI-TST	Objetivos do PE-TST
Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI.	✓ Racionalizar os custos operacionais de modo sustentável.
Prover soluções para agilizar o trâmite das ações trabalhistas.	✓ Aprimorar a prestação jurisdicional.
Ampliar a Governança de TI.	✓ Otimizar os processos de trabalho.
Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal.	✓ Assegurar a infraestrutura apropriada às atividades do Tribunal.
Promover o desenvolvimento da equipe.	✓ Desenvolver competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) dos magistrados e servidores.
Facilitar o acesso às informações do TST.	✓ Fortalecer a imagem do TST perante a sociedade. ✓ Aprimorar a prestação jurisdicional.
Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI.	✓ Assegurar a infraestrutura apropriada às atividades do tribunal.

Alinhamento dos Objetivos Estratégicos

Objetivos do PETI-TST	Objetivos do PE-TST
Garantir a infraestrutura de TI.	✓ Assegurar a infraestrutura apropriada às atividades do Tribunal.
Otimizar os processos de TI.	✓ Otimizar os processos de trabalho.

Alinhamento dos Objetivos Estratégicos

Objetivos do PETI-TST	Plano Estratégico Nacional de TIC do Judiciário
Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI.	✓ Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC.
Promover soluções para agilizar o trâmite das ações trabalhistas.	✓ Primar pela satisfação do cliente de TIC.
Ampliar a Governança de TI.	-
Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal.	✓ Promover a segurança da informação. ✓ Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário.
Promover o desenvolvimento da equipe.	✓ Desenvolver competências gerenciais.
Facilitar o acesso às informações do TST.	✓ Facilitar o acesso a justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços. ✓ Promover a cidadania permitindo que os sistemas e serviços sejam disponíveis a todos os cidadãos. ✓ Aprimorar a comunicação com públicos internos e externos. ✓ Melhorar a imagem de TIC do judiciário.

Alinhamento dos Objetivos Estratégicos

Objetivos do PETI-TST	Plano Estratégico Nacional de TIC do Judiciário
Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI.	<ul style="list-style-type: none">✓ Prover a documentação de sistemas.✓ Desenvolver sistemas de TIC interoperáveis e portáteis.✓ Primar pela satisfação do cliente de TIC.✓ Melhorar a imagem de TIC do judiciário.

EQUIPE DE ELABORAÇÃO - 2010

Líderes

ANDRÉ LUIZ RIBEIRO VITORINO
CLÉRIA ELVINA COSTA MOREIRA
EDUARDO VASCONCELOS GOYANNA
FERNANDA BRANT DE MORAES LONDE
FREDERICO AUGUSTO TEIXEIRA DE R. ORLANDO
IVAN TEIXEIRA CORTEZ
JOSÉ FLÁVIO ALBERNAZ MUNDIM
JOSÉ HENRIQUE RODRIGUES FILHO
LEONARDO BEZERRA GOES
LUIS FERNANDO DE ARAÚJO VIEIRA
MARCELO RODRIGUES BARRETO REGIS
RAFAEL ALMEIDA DE PAULA
RAMAI RIETHER AZOUBEL
WELINGTON SAMUEL DA SILVA MONTEIRO

Desenvolvimento

FABIANO DE ANDRADE LIMA
HELINEIDA FERREIRA SILVA GONÇALVES
JOSÉ FLÁVIO ALBERNAZ MUNDIM
JOSÉ HENRIQUE RODRIGUES FILHO
RITA DE CASSIA SMANIOTTO LANDIM

Força-tarefa

ANA CAROLINA DOS SANTOS MENDONÇA
CLAUDSON DOS SANTOS MELO
CLÉRIA ELVINA COSTA MOREIRA
FERNANDA BRANT DE MORAES LONDE
LEONARDO BEZERRA GOES
MARCELO RODRIGUES BARRETO REGIS
MARCO ANTÔNIO DE OLIVEIRA ARAÚJO

Apoio

DÉBORA PEIXOTO HOFSTATTER
SHALUA SANT'ANNA PADILHA
VLADIMIR HERCULANO LOBO

EQUIPE DE REVISÃO - 2012

Gestores

GUSTAVO SANCHES
ANDRÉ LUIZ RIBEIRO VITORINO
FERNANDA BRANT DE MORAES LONDE
JOSÉ FLÁVIO ALBERNAZ MUNDIM
LUIS FERNANDO DE ARAÚJO VIEIRA
RAMAI RIETHER AZOUBEL
TIAGO DA COSTA PEIXOTO
WELINGTON SAMUEL DA SILVA MONTEIRO

Desenvolvimento

HELINEIDA FERREIRA SILVA GONÇALVES
JOANAS HENRIQUE ZALEWSKI
JOSÉ FLÁVIO ALBERNAZ MUNDIM
VLADIMIR HERCULANO LOBO
WOLTONY DE LUCENA GONÇALVES

Força-tarefa

ALESSANDRA FERREIRA DE CERQUEIRA LIMA
ALEXSANDRE WILLIAM MAJDALANI
CLAUDSON DOS SANTOS MELO
CLÉRIA ELVINA COSTA MOREIRA
LEONARDO BEZERRA GÓES
LUIS MARCELO DE SOUZA BRETTAS
MARCELO RODRIGUES BARRETO REGIS
RAQUEL BRANDÃO GOMES
SANDRO TOMAZELE DE OLIVEIRA LIMA

