



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

GLOSSÁRIO PETIC/JT 2015-2020

Versão	Data	Detalhamento
1.0		Criação do Documento
1.1		Revisão de indicadores, iniciativas estratégicas e alinhamento com ENTIC-JUD.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

ÍNDICE

Sumário

INTRODUÇÃO.....	4
Primar pela satisfação do usuário de TIC.....	5
Índice de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas de TIC fornecidos ..	5
Índice de satisfação de usuários internos de TIC	7
Aprimorar a gestão e governança de TIC.....	9
Índice de Governança de TI (iGovTI do TCU)	9
Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade	11
Índice de solução dos incidentes ocorridos no sistema PJe no prazo	11
Aprimorar a gestão de riscos de TIC.....	13
Índice de soluções nacionais críticas de TIC com riscos mapeados	13
Índice Tribunais que possuem processo formal de Gestão de Riscos	14
Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da JT.....	15
Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para o desenvolvimento do sistema PJe	15
Índice de Tribunais que possuem metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software.	16
Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para ações nacionais de TIC	17
Índice de Tribunais com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).	18
Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos.....	19
Índice de Indisponibilidade Não-Programada do PJe ...	19
Índice de Indisponibilidade Programada do PJe	20
Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio..	21
Índice de conformidade à infraestrutura mínima de TIC	21



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Índice de Órgãos da Justiça do Trabalho que possuem Datacenter com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade	24
Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.....	25
Índice de Capacitação Gerencial	25
Índice de Capacitação Técnica	27
Índice de Plano de Capacitação Executado	28
Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia.....	29
Índice de conformidade à estrutura mínima de TIC. ...	29
Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos..	30
Índice de Liquidação Orçamentária.	30
Índice de Empenho Orçamentário.	31
Índice de eficiência na execução orçamentária.	33
Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas.	34
Questionário de satisfação de usuários externos das soluções de TIC.....	37
Questionário de satisfação de usuários internos das soluções de TIC.....	38



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

INTRODUÇÃO

Este glossário apresenta o detalhamento dos indicadores estratégicos estabelecidos no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho para o período 2015-2020 (PETIC-JT 2015-2020) e objetiva esclarecer informações relativas ao uso, cálculo e alimentação dos indicadores do PETIC-JT 2015-2020 na ferramenta Sistema de Gestão Estratégica (SIGEST);

Os Indicadores são instrumentos de gestão que servem para medir o alcance da estratégia da Instituição e mostrar o seu desempenho em relação a cada um dos objetivos estratégicos estabelecidos.

As metas são posições desafiadoras pretendidas para um indicador em um ponto específico no futuro. Impulsionam a gestão, na medida em que gerenciar consiste em empreender ações a fim de alcançar metas. Uma meta é constituída por três componentes: objetivo gerencial, valor e prazo.

A tabela de detalhamento dos indicadores é composta dos seguintes campos:

- Cabeçalho: Código/nome do indicador
- Objetivo: nome do objetivo estratégico associado.
- O que medir: descreve o que o indicador deverá avaliar.
- Quem mede: descreve os responsáveis pelo levantamento e pela alimentação do indicador na ferramenta de gestão estratégica.
- Quando medir: descreve a periodicidade de acompanhamento e apuração do indicador.
 - A periodicidade de acompanhamento refere-se ao levantamento dos dados, cálculo e alimentação da informação para fins de acompanhamento intermediário, subsidiando a condução de ações corretivas no caso de tendências de desvio da meta a ser alcançada.
 - A periodicidade de apuração refere-se ao levantamento dos dados, cálculo e alimentação do resultado para efeito do cumprimento das metas do PETIC-JT 2015-2020.
- Onde medir: descreve a fonte dos dados para a medição.
- Como medir: maneira de realizar a medição*.
- Meta/anos: descreve qual a meta numérica no decorrer dos anos previstos para medição.

* Após a tabela, são apresentadas fórmulas e variáveis envolvidas no cálculo das metas.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Primar pela satisfação do usuário de TIC

ISUE	Índice de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas de TIC fornecidos						
Objetivo	Primar pela Satisfação do Usuário de TIC.						
O que medir	Percentual médio de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas fornecidos pela área de TIC.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.						
Onde medir	Questionário de avaliação padrão.						
Como medir	Aplicação de questionário de avaliação.						
Metas	80% de satisfação até 2020.						
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
	(Linha de Base)		60%	65%	70%	75%	80%

Fórmula de Cálculo:

$$ISUE = \frac{Nota\ Apurada}{Nota\ Máxima} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ISUE_{JT} = \left(\frac{\sum_1^{25} ISUE_i}{25} \right)$$



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Variáveis:

- Nota Apurada = Nota apurada por questionário de avaliação de satisfação do usuário externo aplicada pelo TRT ou CSJT em relação aos serviços nacionais e sistemas nacionais (Anexo I), equivalente à soma das perguntas respondidas com o grau "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito";
- Nota Máxima = Nota máxima que pode ser alcançada no questionário, equivalente ao total de perguntas;
- $i < 25$ é o índice que identifica o TRT da i^{a} Região;
- $i=25$ é o índice que identifica o CSJT.

Obs: A aplicação do questionário deve ser proativa (o órgão deve ir até o usuário), pois busca um universo maior do que o de usuários com dúvidas ou reclamações apenas. Deverá ser garantido o anonimato das informações prestadas.

Obs.: O questionário aplicado por cada tribunal deve conter no mínimo as perguntas apresentadas no anexo I.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

ISUI	Índice de satisfação de usuários internos de TIC					
Objetivo	Primar pela Satisfação do Usuário de TIC.					
O que medir	Percentual médio de satisfação de servidores e magistrados com a qualidade dos serviços, sistemas e equipamentos fornecidos pela área de TIC.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.					
Onde medir	Questionário de avaliação padrão.					
Como medir	Aplicação de questionário de avaliação.					
Metas	84% de grau de satisfação dos servidores com a qualidade dos serviços, sistemas e equipamentos fornecidos pela área de TIC, até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	(Linha de Base)	80%	81%	82%	83%	84%

Fórmula de Cálculo:

$$ISUI = \frac{\text{Nota Apurada}}{\text{Nota Máxima}} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ISUI_{JT} = \left(\frac{\sum_1^{24} ISUI_i}{24} \right)$$



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Variáveis:

- Nota Apurada = Nota apurada por questionário de avaliação de satisfação do usuário interno aplicada pelo TRT ou CSJT em relação aos serviços e sistemas nacionais e equipamentos fornecidos pela área de TIC (Anexo II), equivalente à soma das perguntas respondidas com o grau "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito";
- Nota Máxima = Nota máxima que pode ser alcançada no questionário, equivalente ao total de perguntas;
- i é o índice que identifica o TRT da i^a Região.

Obs: A aplicação do questionário deve ser proativa, pois busca um universo maior do que o de usuários internos com dúvidas ou reclamações apenas. Deverá ser garantido o anonimato das informações prestadas.

Obs.: O questionário aplicado por cada tribunal deve conter no mínimo as perguntas apresentadas no anexo II.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Aprimorar a gestão e governança de TIC

IGOVTI	Índice de Governança de TI (iGovTI do TCU)					
Objetivo	Aprimorar a gestão e governança de TIC.					
O que medir	A situação da governança e da gestão de TIC nos órgãos da JT, conforme iGovTI do TCU.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.					
Onde medir	Questionário de avaliação do TCU para o iGovTI.					
Como medir	De acordo com a orientação do TCU.					
Metas	Atingir a faixa "aprimorado", até 2020, na avaliação do iGovTI.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Inicial	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Aprimorado

Fórmula de Cálculo:

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$iGovTI_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{25} iGovTI_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- $i < 25$ é o índice que identifica o TRT da i^a Região;
- $i=25$ é o índice que identifica o CSJT.

Obs.: Em 2017, considerando que a governança e gestão perpassam todas as funções corporativas, o TCU reuniu os quatro temas abordados em seus levantamentos, integrando-os em um só instrumento de autoavaliação, de forma a possibilitar uma análise mais ampla por parte do Tribunal e das demais partes interessadas. Comparando-se com o questionário de governança e de gestão de TI anterior, cabe citar que houveram mudanças significativas no universo de respostas válidas (passou de 376 para 488), alteração na escala de resposta e a redução no quantitativo de questões e itens referentes às práticas



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

avaliadas no ciclo anterior. Além disso, esse indicador NÃO dá, em 2017, continuidade à série histórica do iGovTI.

Obs2: Os documentos relativos ao iGovTI (versão em vigor do TCU), estão disponíveis no sítio eletrônico do TCU em: <https://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/>



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade

ISI	Índice de solução dos incidentes ocorridos no sistema PJe no prazo						
Objetivo	Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade.						
O que medir	Percentual médio de solução dos incidentes ocorridos no sistema PJe no prazo acordado nos acordos de nível de serviço (ANSs).						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a CTPJe/SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral. Apuração: Anual.						
Onde medir	Ferramenta de acompanhamento de solução de incidentes do Órgão.						
Como medir	Obtenção na ferramenta do total de incidentes do PJe solucionados no prazo no período avaliado e do total de incidentes do PJe solucionados no período avaliado ou em aberto com ANS expirado.						
Metas	80% dos incidentes do PJe resolvidos no prazo, até 2020.						
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020	
		72%	74%	76%	78%	80%	

Fórmula de Cálculo:

$$ISI = \frac{IR}{TI} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ISI_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{25} ISI_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- IR = Total de incidentes do PJe solucionados no prazo no período avaliado;



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- TI = Total de incidentes do PJe solucionados no período avaliado ou em aberto com ANS expirado;
- $i < 25$ é o índice que identifica o TRT da i^a Região;
- $i=25$ é o índice que identifica o CSJT.

Termos e Definições:

Incidente = Solicitação para solução de inconsistências ocorridas em ambiente de produção do PJe (conforme Art. 15 do ATO CONJUNTO TST.CSJT.GP N° 25).

Prazo = Tempo limite para atender e solucionar ou disponibilizar contingência para o incidente. Os prazos a serem respeitados são os descritos na tabela 1 a seguir.

Severidade	Características	Níveis de serviço	
		Prazo de Atendimento	Prazo para solução ou disponibilização de contingência
1 - Alta	Paralisação do módulo ou subsistema ou comprometimento grave do ambiente, dados ou processo de negócio.	24 horas	2 dias
2 - Moderada	Sem paralisação do módulo ou subsistema, porém, com comprometimento razoável do ambiente, dados ou processo de negócio.	5 dias	10 dias
3 - Baixa	Sem paralisação do módulo ou subsistema, com pequeno ou nenhum comprometimento do ambiente, dados ou processo de negócio.	15 dias	30 dias

Tabela 1 - Prazos a serem cumpridos para solução de incidentes.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Aprimorar a gestão de riscos de TIC

ISN	Índice de soluções nacionais críticas de TIC com riscos mapeados					
Objetivo	Aprimorar a gestão de riscos de TIC.					
O que medir	O percentual de soluções nacionais de TIC consideradas críticas que têm plano de tratamento dos riscos homologado.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.					
Onde medir	Registros na Secretaria de TIC de cada órgão.					
Como medir	Por meio de levantamentos das secretarias de TIC.					
Metas	100% das soluções nacionais consideradas críticas com plano de tratamento dos riscos homologado até 2020.					
		2015	2016	2017	2018	2019
	(Linha de Base)	50%	75%	80%	90%	100%

Fórmula de Cálculo:

$$ISN = \frac{QSM}{QT} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ISN_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{25} ISN_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- QSM = Quantidade de soluções nacionais de TIC consideradas críticas que têm plano de tratamento dos riscos homologado;
- QT = Quantidade total de soluções nacionais de TIC consideradas críticas;
- $i < 25$ é o índice que identifica o TRT da i^a Região;
- $i=25$ é o índice que identifica a SETIC/CSJT.

Termos e Definições:

- Risco mapeado: neste contexto, significa, não apenas ter identificado e classificado os riscos da solução nacional crítica, mas ter um plano de tratamento dos riscos homologado.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- Soluções nacionais críticas: no momento, será considerado apenas o PJe.
Obs.: Cada órgão é responsável pelo mapeamento dos seus próprios riscos.

IPFGR	Índice Tribunais que possuem processo formal de Gestão de Riscos					
Objetivo	Aprimorar a gestão de riscos de TIC.					
O que medir	O percentual de tribunais com processo de gestão de riscos implantados formalmente.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT.					
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.					
Onde medir	Registros na Secretaria de TIC de cada órgão.					
Como medir	Por meio de levantamentos das secretarias de TIC.					
Metas	85% dos Tribunais com processo formal de Gestão de Riscos até 2020.					
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020
		80%	80%	80%	85%	85%

Fórmula de Cálculo:

$$IPFGR = \frac{TQPGR}{25} \times 100$$

Variáveis:

- TQPGR = Total de Tribunais que possuem processo formal de Gestão de Riscos.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da JT

ICOOP	Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para o desenvolvimento do sistema PJe					
Objetivo	Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.					
O que medir	Quantidade de TRTs que participam no desenvolvimento e na manutenção de funcionalidades do PJe, seja por meio de sistemas satélites ou atuação colaborativa no próprio kernel do PJe.					
Quem mede	Levantamento: CTPJE/SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	Nos acordos de cooperação técnica específicos para o desenvolvimento do PJe vigentes celebrados entre CSJT e TRTs.					
Como medir	Levantamento feito pela CTPJE/SETIC/CSJT.					
Metas	Cooperação de 12 (doze) TRTs no desenvolvimento do sistema PJe (manutenção corretiva e evolutiva) até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	2 TRTs	4 TRTs	6 TRTs	8 TRTs	10 TRTs	12 TRTs

Neste contexto, a cooperação consiste na participação do TRT no desenvolvimento e manutenção de funcionalidades do PJe, seja por meio de sistemas satélites ou atuação colaborativa na própria ferramenta PJe. Abrange desenvolvimento ou manutenção de módulos satélites ou no *kernel* do PJe.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

IMFD	Índice de Tribunais que possuem metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software.						
Objetivo	Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.						
O que medir	Quantidade de órgãos que possuem metodologia formal de desenvolvimento e sustentação de software.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.						
Onde medir	Nas Secretarias de TIC dos TRTs e na SETIC/CSJT.						
Como medir	Levantamento feito pelas Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT.						
Metas	100% dos Tribunais com metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software até 2020.						
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020	
		80%	80%	80%	85%	85%	

Fórmula de Cálculo:

$$IMFD = \frac{TQMFD}{25} \times 100$$

Variáveis:

- TQMFD = Total de Tribunais que possuem metodologia formal de desenvolvimento e sustentação de software.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

ICOAN	Índice de cooperação entre órgãos da Justiça do Trabalho para ações nacionais de TIC					
Objetivo	Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.					
O que medir	Quantidade de TRTs que, formalmente, cooperam para ações nacionais de TIC.					
Quem mede	Levantamento: CGGOV/SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	Nos acordos de cooperação técnica específicos para ações nacionais de TIC vigentes celebrados entre CSJT e TRTs.					
Como medir	Levantamento feito pela CGGOV/SETIC/CSJT.					
Metas	Cooperação de 24 (vinte e quatro) TRTs em ações nacionais de TIC até 2020.					
	2015 (Linha de Base)	2016 12 TRTs	2017 15 TRTs	2018 18 TRTs	2019 21 TRTs	2020 24 TRTs

Fórmula de Cálculo:

$$ICOAN = \frac{TCOAN}{24} \times 100$$

Variáveis:

- TCOAN = Total de TRTs que, formalmente, cooperam para ações nacionais de TIC.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

IAMNI	Índice de Tribunais com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).					
Objetivo	Ampliar a interação e a cooperação técnica de TIC entre os órgãos da Justiça do Trabalho.					
O que medir	Quantidade de TRTs com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Secretarias de TIC dos TRTs.					
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.					
Onde medir	Registros na Secretaria de TIC de cada TRT.					
Como medir	Levantamento feito pelas Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT.					
Metas	100% dos Tribunais com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).					
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020
		80%	80%	80%	85%	85%

Fórmula de Cálculo:

$$IAMNI = \frac{TAMNI}{24} \times 100$$

Variáveis:

- TAMNI = Total de TRTs com, no mínimo, 80% de seus sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI).



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos

INPJE	Índice de Indisponibilidade Não-Programada do PJe					
Objetivo	Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos.					
O que medir	A razão entre o tempo de indisponibilidade total não programada do sistema PJe e o tempo total que deveria estar disponível no ano.					
Quem mede	Levantamento: CTPJE/SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Mensal. Apuração: Anual.					
Onde medir	Nos servidores dos TRTs por meio de agentes de monitoramento.					
Como medir	Relatórios do monitoramento com a ferramenta Zabbix.					
Metas	Máximo de 0,5% indisponibilidade anual não programada do PJe até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	3%	2%	1%	0,7%	0,6%	0,5%

Fórmula de Cálculo:

$$INPJE = \frac{TINP}{Tt} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$INPJE_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{24} INPJE_i}{24} \right)$$

Variáveis:

- TINP = Tempo de Indisponibilidade Total Não-Programada do sistema PJe¹;

¹ As definições ligadas à disponibilidade estão contidas no disposto nos artigos 8º, 9º e 10 e 12 da Resolução CNJ Nº 185, de 18 de dezembro de 2013. Esclarece-se ainda que:

- Indisponibilidade refere-se apenas à falta de oferta dos serviços elencados no art. 9º para todos os usuários de um determinado grupo de usuários externos.
- A indisponibilidade não é informada por usuário e sim aferida por sistema.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- Tt = Tempo total que deveria estar disponível no ano;
- i é o índice que identifica o TRT da i^a Região.

IPJE	Índice de Indisponibilidade Programada do PJe					
Objetivo	Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos.					
O que medir	A razão entre o tempo de indisponibilidade total programada do sistema PJe e o tempo total que deveria estar disponível no ano.					
Quem mede	Levantamento: CSJT/SETIC/CTPJE. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Mensal. Apuração: Anual.					
Onde medir	Nos servidores dos TRTs por meio de agentes de monitoramento.					
Como medir	Relatórios do monitoramento com a ferramenta Zabbix e de programação de indisponibilidades.					
Metas	Máximo de 3% indisponibilidade anual programada do PJe a partir de 2019.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	6%	6%	5%	4%	3%	3%

Fórmula de Cálculo:

$$IPJE = \frac{TIP}{Tt} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$IPJE_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{24} IPJE_i}{24} \right)$$

Variáveis:



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- TIP = Tempo de Indisponibilidade Total Programada do sistema PJe²;
- Tt = Tempo total que deveria estar disponível no ano;
- i é o índice que identifica o TRT da i^a Região.

Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio

ICIM	Índice de conformidade à infraestrutura mínima de TIC						
Objetivo	Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio.						
O que medir	Percentual de conformidade da infraestrutura mínima de TIC com relação aos normativos vigentes, o que significa, atualmente, conformidade com a Resolução CNJ nº 211 de 15 de dezembro de 2015.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral. Apuração: Anual.						
Onde medir	Registros na Secretaria de TIC de cada TRT.						
Como medir	Levantamento no Órgão e comparação com os artigos 24 e 25 da Resolução CNJ 211/2015.						
Metas	100% de atendimento aos normativos referentes à infraestrutura mínima de TIC a partir de 2018.						
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020	
		60%	80%	100%	100%	100%	

² As definições ligadas à disponibilidade estão contidas no disposto nos artigos 8º, 9º e 10 e 12 da Resolução CNJ Nº 185, de 18 de dezembro de 2013. Esclarece-se ainda que:

- Indisponibilidade refere-se apenas à falta de oferta dos serviços elencados no art. 9º para todos os usuários de um determinado grupo de usuários externos.
- A indisponibilidade não é informada por usuário e sim aferida por sistema.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Fórmula de Cálculo:

$ICIM_i = \text{Percentual de atendimento do TRT da } i^{\text{a}} \text{ Região aos normativos.}$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ICIM_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{24} ICIM_i}{24} \right)$$

Variáveis:

- i é o índice que identifica o TRT da i^{a} Região.

Itens a serem atendidos (ENTIC-JUD):

Art. 24. O nivelamento da infraestrutura de TIC deverá obedecer aos seguintes requisitos mínimos:

- I - 1 (uma) estação de trabalho do tipo desktop para cada usuário interno que faça uso de sistemas e serviços disponibilizados, preferencialmente com o segundo monitor ou monitor que permita a divisão de tela para aqueles que estejam utilizando o processo eletrônico;
- II - 1 (uma) estação de trabalho do tipo desktop ou 1 (um) computador portátil com acesso à rede para cada usuário interno nas salas de sessão e de audiência, e uma tela para acompanhamento dos usuários externos, quando possível;
- III - equipamento de impressão e/ou de digitalização compatível com as demandas de trabalho, preferencialmente com tecnologia de impressão frente e verso e em rede, com qualidade adequada à execução dos serviços;
- IV - 1 (uma) solução de gravação audiovisual de audiência para cada sala de sessão e de audiência, compatível com o MNI;
- V - links de comunicação entre as unidades e o órgão suficientes para suportar o tráfego de dados e garantir a disponibilidade exigida pelos sistemas de informação, especialmente o processo judicial, com o máximo de comprometimento de banda de 80%;
- VI - 2 (dois) links de comunicação do órgão com a internet, mas com operadoras distintas para acesso à rede de dados, com o máximo de comprometimento de banda de 80%;
- VII - 1 (um) ambiente de processamento central (DataCenter) com requisitos mínimos de segurança e de



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais, que abrigue os equipamentos principais de processamento e de armazenamento de dados; de segurança e ativos de rede centrais, para maximizar a segurança e a disponibilidade dos serviços essenciais e de sistemas estratégicos do órgão;
- VIII - 1 (uma) solução de backup com capacidade suficiente para garantir a salvaguarda das informações digitais armazenadas, incluindo tecnologias para armazenamento de longo prazo e cópia dos backups mais recentes, em local distinto do local primário do órgão, de modo a prover redundância e atender à continuidade em caso de desastre;
- IX - 1 (uma) solução de armazenamento de dados e respectivos softwares de gerência, em que a capacidade líquida não ultrapasse 80% do limite máximo de armazenamento;
- X - 1 (um) parque de equipamentos servidores suficientes para atender às necessidades de processamento de dados dos sistemas e serviços do órgão, com comprometimento médio de até 80% de sua capacidade máxima, e em número adequado para garantir disponibilidade em caso de falha dos equipamentos;
- XI - pelo menos 1 (uma) solução de videoconferência corporativa para a sede de cada tribunal;
- XII - 1 (uma) central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais;
- XIII - rede sem fio para a promoção dos serviços ofertados aos usuários e respeitando a política de segurança da informação de cada órgão, sempre que possível.

Art. 25. Os itens de nivelamento de infraestrutura contidos no art. 24 deverão atender as especificações, a temporalidade de uso e a obsolescência a serem regulados em instrumentos aplicáveis e específicos.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

IDSD	Índice de Órgãos da Justiça do Trabalho que possuem Datacenter com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade						
Objetivo	Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio.						
O que medir	Percentual de Órgãos que possuem Sala Cofre ou Sala Segura que sigam as melhores práticas nacionais e internacionais para esses tipos de ambientes.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.						
Onde medir	Secretaria de TIC de cada TRT, consolidado no CSJT.						
Como medir	Levantamento no Órgão e comparação com as melhores práticas nacionais e internacionais para Sala Cofre ou Sala Segura.						
Metas	96% de Órgãos da Justiça do Trabalho com ambiente de processamento central (Datacenter) atendendo aos requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade até 2020.						
	2015 (Linha de Base)	2016	2017	2018	2019	2020	
		80%	84%	88%	92%	96%	

Fórmula de Cálculo:

$$IDS D = \frac{QODSD}{24} \times 100$$

Variáveis:

- QODSD = Quantidade de Órgãos da Justiça do Trabalho com ambiente de processamento central atendendo aos requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade.

Termos e Definições:

- Entende-se como atendidos os requisitos mínimos, se o tribunal possuir sala cofre ou sala segura que sigam as melhores práticas nacionais e internacionais para esses tipos de ambientes.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia

ICG	Índice de Capacitação Gerencial					
Objetivo	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.					
O que medir	Percentual de servidores ocupantes de cargos de chefia lotados na área de TIC capacitados com, no mínimo, 40hs de cursos Gerenciais de TIC.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	Área de gestão de pessoas de cada TRT e do CSJT.					
Como medir	Levantamento no Órgão.					
Metas	75% dos ocupantes de cargos formais de chefia lotados na área de TIC capacitados no ano em, no mínimo, 40 horas de cursos gerenciais de TIC até 2017.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	55%	55%	75%	75%	75%	75%

Fórmula de Cálculo:

$$ICG = \frac{QSCG}{QTSTIC} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ICG_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{25} ICG_i}{25} \right)$$



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Variáveis:

- QSCG = Quantidade de servidores ocupantes de cargos de chefia capacitados em no mínimo 40hs de cursos Gerenciais de TIC. Os cursos devem ser os aceitos pela área de capacitação do Tribunal para concessão de Adicional de Qualificação por ações de treinamento;
- QTSTIC = Quantidade total de servidores de TI que ocupam cargo de chefia;
- $i < 25$ é o índice que identifica o TRT da i^a Região;
- $i=25$ é o índice que identifica o CSJT.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

ICT	Índice de Capacitação Técnica						
Objetivo	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.						
O que medir	Percentual de servidores não ocupantes de cargo de chefia capacitados com, no mínimo, 40hs de cursos técnicos de TIC.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.						
Onde medir	Área de gestão de pessoas de cada TRT e do CSJT.						
Como medir	Levantamento no Órgão.						
Metas	60% de servidores não ocupantes de cargos formais de chefia, lotados na área de TIC, capacitados no ano em no mínimo 40 horas de cursos técnicos de TIC até 2017.						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
	40%	40%	60%	60%	60%	60%	

Fórmula de Cálculo:

$$ICT = \frac{QSCT}{QTSTI} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$ICT_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{25} ICT_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- QSCT = Quantidade de servidores não ocupantes de cargo de chefia capacitados em no mínimo 40hs de cursos técnicos de TIC. Os cursos devem ser os aceitos pela área de capacitação do Tribunal para concessão de Adicional de Qualificação por ações de treinamento;
- QTSTI = Quantidade total de servidores de TI, não ocupantes de cargo de chefia;
- $i < 25$ é o índice que identifica o TRT da i^a Região;
- $i=25$ é o índice que identifica o CSJT.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

IPCE	Índice de Plano de Capacitação Executado						
Objetivo	Desenvolver competências técnicas e gerenciais com foco na estratégia.						
O que medir	Percentual do Plano Anual de Capacitação de TIC executado.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.						
Onde medir	Área de gestão de pessoas de cada TRT e do CSJT.						
Como medir	Levantamento no Órgão.						
Metas	Atingir o Plano Anual de Capacitação de TIC executado em 80% até 2020.						
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
	(Linha de Base)	70%	70%	75%	75%	80%	

Fórmula de Cálculo:

$$IPCE = \frac{QACE}{QACP} \times 100$$

Variáveis:

- QACP = Quantidade de ações de capacitação planejadas para o exercício no Plano Anual de Capacitação do Órgão;
- QACE = Quantidade de ações de capacitação planejadas no Plano Anual de Capacitação do Órgão, efetivamente, executadas no exercício;

Observação: para fins de cumprimento da meta da ENTIC-JUD em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$IPCE_{JT} = \frac{QOAM}{25} \times 100$$



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Onde QOAM é a quantidade de Órgãos que atingiu a meta de prevista no exercício.

Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia

ICEM	Índice de conformidade à estrutura mínima de TIC.					
Objetivo	Garantir a adequação dos quadros de pessoal de TIC para a execução da estratégia.					
O que medir	Percentual de conformidade da estrutura mínima de TIC com relação aos normativos, requisitos legais e melhores práticas de governança, traduzido no Poder Judiciário pela Resolução CNJ nº 211 de 15 de dezembro de 2015.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	Secretaria de TIC de cada TRT.					
Como medir	Levantamento no Órgão e comparação com o que está estabelecido no anexo "FORÇA DE TRABALHO DE TIC - Quadro Permanente de servidores - Referenciais Mínimos" da Resolução CNJ 211/2015.					
Metas	100% de atendimento aos normativos referentes à estrutura mínima de TIC.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	60%	60%	70%	85%	100%	100%

Fórmula de Cálculo:

$$ICEM = 100\% \text{ de atendimento do TRT aos normativos.}$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

$$ICEM_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{24} ICEM_i}{24} \right)$$

Variáveis:

- i é o índice que identifica o TRT da i^a Região.

Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos

ILO	Índice de Liquidação Orçamentária.					
Objetivo	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.					
O que medir	Percentual da despesa de TIC liquidada em relação ao orçamento disponível para TIC.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	TRTs e CSJT, por meio de relatórios do sistema Tesouro Gerencial, que obtém informações do SIAFI.					
Como medir	Apura-se a despesa de TIC liquidada e o orçamento de TIC disponível (dotação atualizada).					
Metas	Alcançar, até 2020, 84% de liquidação de despesa na execução orçamentária de TIC.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	50%	80%	81%	82%	83%	84%

Fórmula de Cálculo:

$$ILO = \frac{DespLiquitada}{OrçAprovado} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

$$ILO_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{25} ILO_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- DespLiquidadada = Valor em reais da despesa de TIC liquidada;
- OrçAprovado = Valor em reais do orçamento disponível para TIC;
- $i < 25$ é o índice que identifica o TRT da i^a Região;
- $i=25$ é o índice que identifica o CSJT.

IEO	Índice de Empenho Orçamentário.					
Objetivo	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.					
O que medir	Percentual da despesa de TIC empenhada no ano em relação ao orçamento disponível para TIC.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	TRTs e CSJT, por meio de relatórios do sistema Tesouro Gerencial, que obtém informações do SIAFI.					
Como medir	Apura-se a despesa de TIC empenhada e o orçamento de TIC disponível (dotação atualizada).					
Metas	Alcançar, até 2020, 97% de empenho orçamentário de TIC.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	85%	90%	90%	95%	95%	97%

Fórmula de Cálculo:

$$IEO = \frac{DespEmpenhada}{OrçAprovado} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

$$IEO_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{25} IEO_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- DespEmpenhada = Valor em reais da despesa de TIC empenhadas no ano;
- OrçAprovado = Valor em reais do orçamento disponível para TIC;
- $i < 25$ é o índice que identifica o TRT da i^a Região;
- $i=25$ é o índice que identifica o CSJT.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

IEEO	Índice de eficiência na execução orçamentária.					
Objetivo	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.					
O que medir	Percentual da despesa de TIC liquidada em relação à despesa de TIC empenhada.					
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.					
Quando medir	Acompanhamento: Trimestral. Apuração: Anual.					
Onde medir	TRTs e CSJT.					
Como medir	Apuração da despesa de TIC liquidada e da despesa de TIC empenhada.					
Metas	Alcançar, até 2020, 77% de eficiência na execução orçamentária.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	58%	61%	66%	68%	73%	77%

Fórmula de Cálculo:

$$IEEO = \frac{ILO}{IEO} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$IEEO_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{25} IEEO_i}{25} \right)$$

Variáveis:

- ILO e IEO conforme definidos anteriormente;
- $i < 25$ é o índice que identifica o TRT da i^a Região;
- $i=25$ é o índice que identifica o CSJT.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

IAOE	Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas.						
Objetivo	Buscar a excelência na gestão orçamentária e de custos.						
O que medir	Percentual da quantidade de ações orçamentárias de investimento com recursos empenhados no exercício em relação à quantidade de ações orçamentárias previstas no Plano de Contratações de Soluções de TIC para o exercício corrente.						
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. Alimentação no SIGEST: Idem.						
Quando medir	Acompanhamento: Semestral. Apuração: Anual.						
Onde medir	Nas secretarias de TIC dos TRTs.						
Como medir	Levantar a quantidade de ações orçamentárias de investimento previstas no Plano de Contratações de Soluções de TIC para o exercício corrente e a quantidade dessas ações com recursos empenhados no exercício.						
Metas	Alcançar, até 2020, 90% de acerto no planejamento das ações de investimento de TIC.						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
	70%	75%	80%	85%	85%	90%	

Fórmula de Cálculo:

$$IAOE = \frac{QAOE}{QAOP} \times 100$$

Para fins de cumprimento da meta em nível nacional, será considerada a fórmula:

$$IAOE_{JT} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{24} IAOE_i}{24} \right)$$

Variáveis:

- *QAOE* = Quantidade de ações orçamentárias com recursos empenhados no exercício;



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

- *QAOP*= Quantidade de ações orçamentárias previstas no Plano de Contratações de Soluções de TIC para o exercício corrente;
- *i* é o índice que identifica o TRT da *i*^a Região.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

Caso haja dúvidas quanto ao indicador, sua forma de cálculo ou outras dúvidas técnicas, o usuário poderá ligar para (61) 3043-7791 (CSJT/SETIC/CGGOV).

SISTEMA DE GESTÃO ESTRATÉGICA (SIGEST)

Em caso de problemas de funcionamento ou inconsistências da ferramenta (software) SIGEST, o usuário poderá ligar para 0800-8870881, telefone da central de atendimento da empresa STRATEC que desenvolveu a ferramenta e presta suporte técnico à distância.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

ANEXO I

Questionário de satisfação de usuários externos das soluções de TIC

Avalie os itens abaixo com uma nota de 1 a 5, conforme a escala abaixo*:

- 1 - Muito insatisfeito
- 2 - Insatisfeito
- 3 - Indiferente
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito satisfeito

Atendimentos

Atendimento de 1º nível:

- P01 - Qual o seu grau de satisfação com a central de atendimento quanto à cordialidade?
- P02 - Qual o seu grau de satisfação com a central de atendimento quanto à qualidade das soluções?

Atendimento de 2º e 3º níveis:

- P03 - Qual o seu grau de satisfação com o eventual atendimento técnico ou negocial quanto à cordialidade?
- P04 - Qual o seu grau de satisfação com o eventual atendimento técnico ou negocial quanto à qualidade das soluções?

Sistemas

- P05 - Qual o seu grau de satisfação geral com o sistema PJe**?
- P06 - Qual o seu grau de satisfação com a usabilidade do PJe**?
- P07 - Qual o seu grau de satisfação com a disponibilidade do PJe**?
- P08 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema DEJT?
- P09 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema CNDT?
- P10 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema eDoc?

* As informações prestadas serão totalmente anônimas.

** Não se aplica ao CSJT.



GLOSSÁRIO DE INDICADORES DO PETIC-JT 2015-2020

ANEXO II

Questionário de satisfação de usuários internos das soluções de TIC

Avalie os itens abaixo com uma nota de 1 a 5, conforme a escala abaixo*:

- 1 - Muito insatisfeito
- 2 - Insatisfeito
- 3 - Indiferente
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito satisfeito

Atendimentos

Atendimento de 1º nível:

- P01 - Qual o seu grau de satisfação com a central de atendimento quanto à cordialidade?
- P02 - Qual o seu grau de satisfação com a central de atendimento quanto à qualidade das soluções?

Atendimento de 2º nível:

- P03 - Qual o seu grau de satisfação com o atendimento técnico quanto à cordialidade?
- P04 - Qual o seu grau de satisfação com o atendimento técnico quanto à qualidade das soluções?

Infraestrutura

- P05 - Qual o seu grau de satisfação médio com os serviços de comunicação** (rede, internet, telefonia, e-mail, etc.)?
- P06 - Qual o seu grau de satisfação médio com os equipamentos disponibilizados** (impressoras, scanners, etc.)?

Sistemas

- P07 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema PJe**?
- P08 - Qual o seu grau de satisfação com os sistemas do GAe?
- P09 - Qual o seu grau de satisfação médio com os demais sistemas do Órgão**?
- P10 - Qual o seu grau de satisfação médio com a documentação dos sistemas (manuais, vídeos, treinamentos)?

* As informações prestadas serão totalmente anônimas.

** Não se aplica ao CSJT.