



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PETI

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

2015-2020

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Presidente

Desembargadora Leila Maria Carrilo Cavalcante Ribeiro Mariano

Corregedor-Geral da Justiça

Desembargador Valmir de Oliveira Silva

1º Vice Presidente

Desembargadora Maria Inês da Penha Gaspar

2º Vice Presidente

Desembargador Sergio Lucio de Oliveira e Cruz

3º Vice Presidente

Desembargadora Nilza Bitar

Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

Desembargador Joaquim Domingos de Almeida Neto

Dra. Márcia Correia Hollanda

Dr. Jose Guilherme Vasi Werner

Dr. Fábio Ribeiro Porto

Dr. Rafael Estrela Nóbrega

Diretoria Geral de Tecnologia da Informação

Diretor

Sandro Denis de Souza Nunes - DGTEC

Diretores de Departamento

Ivan Lindenberg Junior

Renato Warwar Silva

Virna Amorim

Assessores

Braulio Bezerra de Menezes Souza

Maria Eugênia de Castro Borges

Maria Marta Senna Pereira

Moises Sardenberg da Rocha

Regina Celia Brito Lourenço

Diretores de Divisão

Abel Diniz de Almeida Silva

Ana Cristina Machado de Oliveira Pereira

André Amaral Gurgel Monteiro de Barros

André Luís Faruolo França

Claudio Vianna da Silva

Flávio José Vazquez Maceira

Julio Cesar Monte Santo

Lucia Helena Constan Amado

Marcos Stallone Santos

Maria Elisa Vidal Bernardo

Paulo Cesar Soares do Valle Junior

Paulo Henrique Alexandre da Silva

Sidney Aloisio Ferreira Pryor

Elaboração de Conteúdo

Diretoria Geral de Tecnologia da Informação

Com o apoio metodológico do Laboratório de Engenharia de Software da PUC-Rio

Índice

1. APRESENTAÇÃO	6
2. ALINHAMENTO AOS DIRECIONADORES DO PJERJ.....	7
3. ADESÃO E ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO.....	9
4. O PLANEJAMENTO DA DGTEC.....	10
4.1. Posicionamento da DGTEC.....	10
4.2. Análise SWOT da DGTEC	12
4.3. Mapa Estratégico de TIC do PJERJ	14

1. Apresentação

O planejamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de responsabilidade da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), complementa o planejamento estratégico institucional, proporcionando o alinhamento das soluções de TIC as metas e necessidades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

O planejamento de TIC visa apoiar a DGTEC na solução de problemas e projetar a realização de melhorias, mediante o estabelecimento de iniciativas e planos de ação, voltados para evolução da arquitetura tecnológica e dos serviços de TIC, para o período de 2015 a 2020, considerando as prioridades e a estratégia do PJERJ. O planejamento ainda possibilita justificar os recursos aplicados em TIC, minimizar o desperdício, garantir o controle, aplicar recursos naquilo que é considerado mais relevante e, por fim, melhorar o gasto público e o serviço prestado ao cidadão.

Este trabalho considera a utilização de dois instrumentos como base para o planejamento de TIC:

- **PETI – Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação.** Documento de caráter estratégico que complementa o Planejamento Estratégico Institucional estabelecendo objetivos e indicadores de desempenho específicos para a área de TIC. O PETI, cujo resultado é detalhado neste documento, foi realizado com a participação e aprovação do Comitê Gestor de TI (CGTI), Diretores e Chefes de Divisão da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação. O CGTI é órgão colegiado com responsabilidades de cunho estratégico e executivo, composto por: um Desembargador; dois Juizes de direito; um Juiz Auxiliar da Presidência do Tribunal de Justiça; um Juiz Auxiliar da Corregedoria Geral da Justiça; o Diretor Geral de Tecnologia da Informação; o Diretor Geral do Apoio aos Órgãos Jurisdicionais; o Diretor Geral do Planejamento e Finanças e o Diretor Geral da Fiscalização Judicial.
- **PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.** Documento de caráter tático que atua como um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação e Comunicação. O PDTI demonstra como uma organização, no que se refere à Tecnologia da Informação e Comunicação, pode realizar a transição de uma situação atual para uma situação futura, a partir da definição de um plano de metas e ações, proposta orçamentária, quantitativo e capacitação de pessoas e a identificação e tratamento de riscos relacionados à TI. O PDTI, que toma como base as orientações do PETI, está previsto para ser concluído em 10/01/2015.

Vale destacar que os dois instrumentos acima citados, PETI e PDTI, são reconhecidos e recomendados no Guia de Elaboração de PDTI do SISP, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação vinculada ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

2. Alinhamento aos Direcionadores do PJERJ

O Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro possui um conjunto de direcionadores que influenciaram diretamente a construção do PETI e que são apresentados a seguir. Em caso de alteração dos direcionadores do PJERJ, o PETI poderá sofrer revisão de suas diretrizes e objetivos.

- Plano Diretor de Gestão (PDG) do PJERJ para o Biênio 2013-2014
- Plano Estratégico do PJERJ para o Biênio 2013-2014
- Matriz de Indicadores Estratégicos para o Biênio 2013-2014
- Mapa Estratégico do PJERJ para o Biênio 2013-2014

Podemos destacar os seguintes direcionadores:

Missão: Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.

Visão: Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.

Valores do PJERJ:

- Conhecimento atualizado;
- Ética;
- Objetividade;
- Melhoria contínua;
- Foco no usuário;
- Busca da conciliação para a solução de conflitos;
- Comprometimento;
- Transparência.

Temas ou Focos Estratégicos - desdobramentos da essência estratégica, cujos resultados convergem para a Gestão com sustentabilidade:

- **Efetividade Jurisdicional**
 - Garantir a agilidade dos trâmites judiciais e administrativos
 - Buscar a excelência na gestão de custos operacionais
 - Promover a efetividade no cumprimento das decisões
 - Garantir a infraestrutura apropriada às atividades judiciais e administrativas

- **Gestão Dialógica**
 - Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Poder Judiciário
- **Comunicação Institucional (Interna e Externa)**
 - Aprimorar a comunicação com os públicos internos e externos
 - Promover a cidadania
- **Valorização de Magistrados e Servidores**
 - Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes nos Magistrados e servidores
 - Motivar e comprometer Magistrados e servidores com a execução da estratégia
- **Prestação de Contas**
 - Assegurar os recursos orçamentários necessários à execução da estratégia
- **Tecnologia Eficaz**
 - Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI

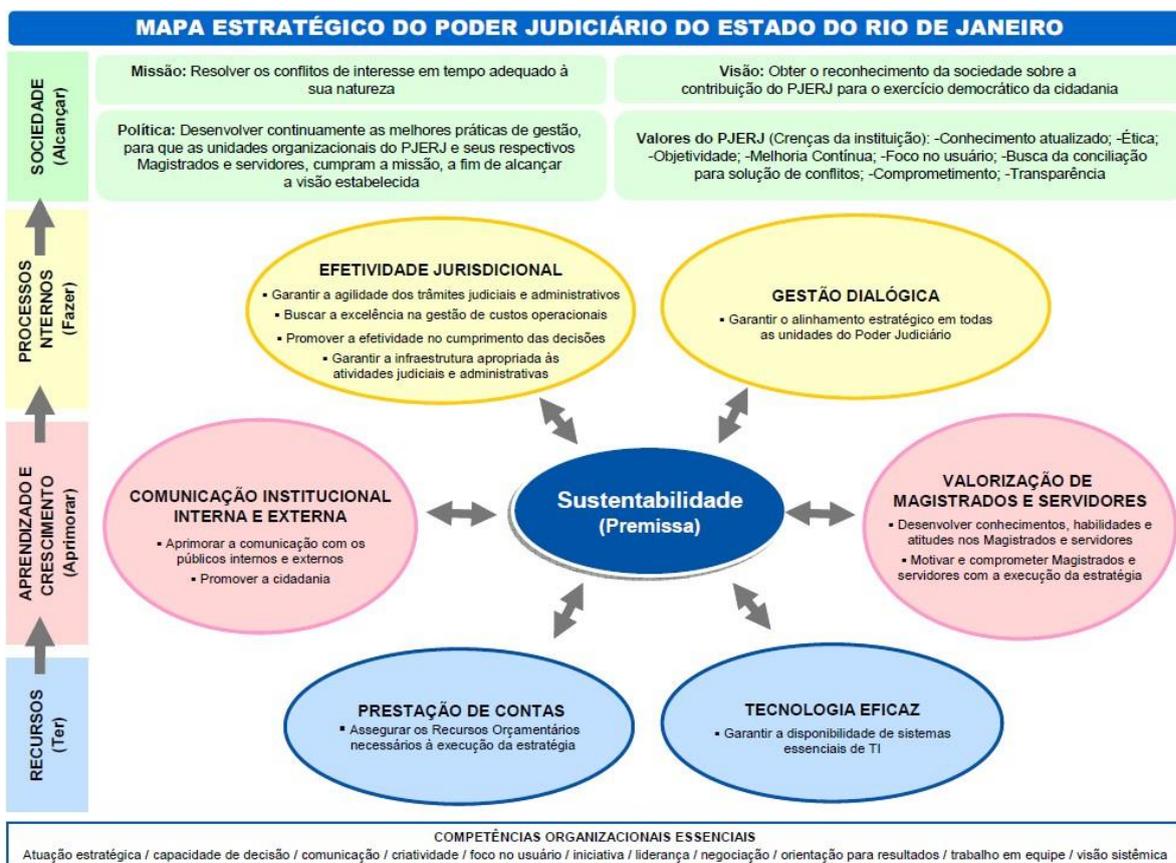


Figura 1 - Mapa Estratégico do PJERJ para o Biênio 2013-2014 (Extraído do PDG)

3. Adesão e alinhamento ao Planejamento Estratégico de TIC do Poder Judiciário

A DGTEC aderiu à Resolução nº 99, de 24 de novembro 2009, que institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário.

Atendendo ao Art. 2º da referida resolução o PJERJ está elaborando seu planejamento estratégico de tecnologia da informação e comunicação, devidamente alinhado ao Plano Estratégico Nacional de TIC, com abrangência mínima de 5 (cinco) anos.



Figura 2 - Mapa Estratégico de TIC do Poder Judiciário

4. O Planejamento da DGTEC

4.1. Posicionamento da DGTEC

A Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), diretamente subordinada à Presidência do Tribunal de Justiça, tem a responsabilidade de propiciar às unidades organizacionais do Poder Judiciário os recursos tecnológicos, os sistemas de informação e os serviços necessários à informatização de seus processos de gestão e operação, incumbindo-lhe, especialmente:

- a) propor ao órgão colegiado de Governança de Tecnologia da Informação as diretrizes e prioridades estratégicas relacionadas à informatização das unidades organizacionais e dos processos de gestão e operação;
- b) elaborar o plano diretor de tecnologia da informação para o Poder Judiciário, a partir de diretrizes e prioridades estratégicas homologadas pelo órgão colegiado de Governança de Tecnologia da Informação;
- c) promover a realização de estudos voltados à prospecção de novas tecnologias, métodos e ferramentas para apoio ao processo de informatização do Poder Judiciário;
- d) estimular e coordenar o relacionamento com unidades de informatização do Poder Executivo Estadual, do Ministério Público e de outras entidades externas, no sentido da integração entre bases de dados e sistemas de informação.

A DGTEC redefiniu seu posicionamento ao longo das atividades do PETI, conforme apresentado a seguir:



Tabela 1 - Detalhamento dos Valores da DGTEC

Valores	Detalhamento
Foco no cliente	Criar relacionamentos duradouros, melhorar a satisfação e buscar formas de utilizar a tecnologia da informação e comunicação na criação de valor para as áreas demandantes.
Sustentabilidade	Entregar soluções de TIC que satisfaçam as necessidades atuais e que perdurem para a boa utilização pelas gestões futuras, evitando a criação de legados complexos e de alto custo de manutenção.
Atuação em equipe	Realizar esforço coletivo na solução de problemas e troca de conhecimento.
Excelência tecnológica	Promover a pesquisa, o desenvolvimento, a inovação e a disseminação da tecnologia, visando o aumento da capacidade e a melhoria da qualidade, sem necessariamente correr o risco de ser pioneiro na utilização de tecnologia emergente.
Transparência	Disponibilizar com linguagem acessível, para o ambiente externo, os assuntos relevantes relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação e assegurar, no âmbito interno, que detalhes técnicos sejam devidamente documentados nas rotinas administrativas.
Comprometimento	Envidar todos os esforços possíveis e manter o nível de prontidão necessário no intuito de atender as unidades demandantes.
Competência técnica e comportamental	Zelar pela manutenção de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que, quando integrados e utilizados adequadamente, ajudam a atingir os resultados esperados.
Objetividade	Selecionar aquilo que é mais importante para os interlocutores, realizar comunicação de forma adequada ao público alvo e evitar informações subentendidas ou implícitas.

4.2. Análise SWOT da DGTEC

A análise SWOT é uma técnica para a análise do ambiente interno e externo de uma organização, servindo de base à sua gestão e planejamento estratégico. A técnica foi utilizada como ferramenta para avaliação da situação da DGTEC em seu contexto como uma Diretoria do PJERJ.

O termo SWOT é derivado das palavras em inglês Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças).

As forças descrevem as competências mais fortes, que estão sob o controle e a influência da DGTEC. As fraquezas descrevem quais as competências que estão sob o controle e a influência da DGTEC, mas que, de alguma forma, comprometem o seu desempenho e/ou não geram benefícios.

As oportunidades descrevem aspectos da realidade externa à DGTEC, que, embora exerçam uma influência positiva, estão fora do controle da Diretoria. As ameaças descrevem aspectos da realidade externa à DGTEC, que exercem uma influência negativa em seu desempenho e em seus resultados.

O Ambiente Externo à DGTEC

A análise considerou o posicionamento do PJERJ diante de seu ambiente externo e, de forma complementar, o posicionamento da DGTEC dentro do contexto do PJERJ. O resultado final do ambiente externo da DGTEC ficou focado nas seguintes entidades:

- Sociedade;
- CNJ;
- Ministério Público;
- Corregedoria;
- Defensoria;
- OAB;
- Diretorias Gerais do PJERJ;
- Fornecedores.

Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças

Em síntese, como resultado da análise SWOT realizada, foi possível identificar as seguintes forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da DGTEC, apresentadas na tabela a seguir:

Tabela 2 -Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças da DGTEC

		Forças	Fraquezas
Ambiente Interno		FO1 - Equipamentos e Infraestrutura em nível adequado para suportar as operações. FO2 - Comprometimento no desempenho de tarefas e resolução de problemas. FO3 - Conhecimento do negócio, tanto da área meio quanto da área fim, ajuda na qualidade da prestação do serviço. FO4 - Capacidade de atendimento de demandas prioritárias em condições muitas vezes adversas. FO5 - Bom relacionamento interpessoal. FO6 - Bom ambiente de trabalho.	FR01 - Comunicação interna ineficaz. FR02 - Falta de gestão interna dos projetos para orquestrar os diversos setores da DGTEC. FR03 - Falta de experiência para contratação de serviços e aquisição de bens. FR04 - Falta de gestão de mudanças. FR05 - Deficiência no processo de gestão interna de demandas. FR06 - Ausência de macrovisão compartilhada entre as áreas. FR07 - Ausência de práticas de gestão tais como ITIL, COBIT, PMBOK, dentre outras. FR08 - Desmotivação dos funcionários. FR09 - Falta de divulgação e transparência dos serviços prestados. FR10 - Deficiência na aplicação do sistema integrado de gestão (SIGA). FR11 - Dificuldade de prospecção de novas tecnologias e ferramentas. FR12 - Ausência de gestão de conhecimento. FR13 - Capacitação técnica insuficiente para determinados serviços. FR14 - Falta de procedimentos padronizados em determinados setores. FR15 - Obsolescência de sistemas.
		Oportunidades	Ameaças
Ambiente Externo		O1 - Implantação do CGTI auxilia a priorização de demandas e ações de maior interesse da instituição. O2 - Bom relacionamento com a Administração para obter apoio necessário no atingimento da missão. O3 - Normatização pelo CNJ das políticas de composição, fixação e capacitação do quadro de servidores de TIC. O4 - O novo modelo de contratação de serviços possibilitará melhor planejamento e maior capacidade de execução das demandas. O5 - Criação de padrões nacionais para estruturação e troca de informações (MNI, e-ping, Moreq-Jus). O6 - Parceria com órgãos externos para integrar ou utilizar sistemas já desenvolvidos. O7 - Troca de experiências com outros órgãos e participação em grupos de gestores e servidores da área de TIC. O8 - Experiências e melhores práticas trazidas por parceiros podem alavancar a produtividade.	A01 - Demora na definição, decisão e aprovação das demandas de TIC por parte das unidades demandantes e administração. A02 - Insuficiência de recursos humanos na DGTEC para atender as crescentes demandas. A03 - Falta de alinhamento entre as demandas para a DGTEC e o Planejamento Estratégico da Administração. A04 - Falta de um plano de cargos e salários adequado à área de TIC. A05 - Falta de assessoria jurídica institucional para a elaboração e gestão de contratos de TIC. A06 - Desconhecimento de alguns usuários com relação ao próprio procedimento de trabalho. A07 - Limitações orçamentárias para aquisição de infraestrutura, equipamentos e execução de projetos. A08 - Não atendimento às demandas de treinamento da área de TIC pelo setor competente impede o cumprimento da matriz de competências. A09 - Alta rotatividade dos servidores usuários implicando na perda do conhecimento sobre sistemas e ferramentas de TIC. A10 - Desconhecimento dos usuários em relação às novas funcionalidades de sistemas e novos serviços de TIC.

4.3. Mapa Estratégico de TIC do PJERJ

O Mapa Estratégico da DGTEC foi construído com base nas técnicas do Balanced Scorecard de KAPLAN, R. e NORTON, D., 1997.

A metodologia busca a maximização dos resultados baseados em quatro perspectivas, que refletem a visão e a estratégia empresarial: financeira; cliente; processos internos; aprendizado e crescimento.

As seguintes perspectivas foram identificadas como apropriadas para o Mapa Estratégico de TIC do PJERJ: Contribuição para o PJERJ; Clientes; Processos Internos e Recursos.

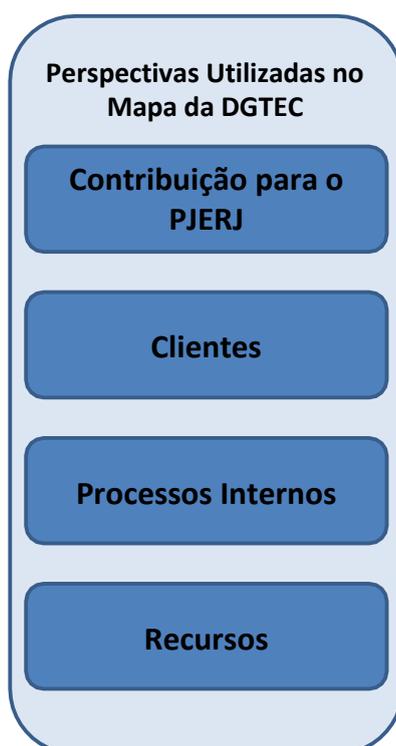


Figura 3 – Perspectivas de utilizadas no Mapa Estratégico de TIC do PJERJ

São considerados “clientes” de TIC na DGTEC: Sociedade; CNJ; Ministério Público; Corregedoria; Defensoria; OAB; Diretorias Gerais do PJERJ e o CGTI.

BSC (Balanced Scorecard) é uma sigla que pode ser traduzida para Indicadores Balanceados de Desempenho. O termo “Indicadores Balanceados” se deve ao fato de que a escolha dos indicadores de uma organização não deve se restringir unicamente ao foco econômico-financeiro. As organizações também devem utilizar indicadores focados em ativos intangíveis como: imagem junto a clientes, desempenho dos processos internos, treinamento dos funcionários, inovação e tecnologia.

A construção do Mapa Estratégico de TIC do PJERJ considerou:

- O alinhamento aos objetivos estratégicos do PJERJ;

- O alinhamento ao Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário (CNJ);
- O Planejamento Estratégico de TIC do PJERJ 2010-2014;
- O novo posicionamento de Tecnologia da Informação e Comunicação da DGTEC;
- As Iniciativas de TIC em curso;
- Os objetivos de TIC sugeridos com base no COBIT 5;
- Os desafios da DGTEC identificados pelo seu corpo gerencial;
- O resultado da Análise SWOT da DGTEC: identificação das Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças.

A figura a seguir apresenta o mapa estratégico de TI do PJERJ



DGTEC - Mapa Estratégico de TIC do PJERJ – 2015-2020

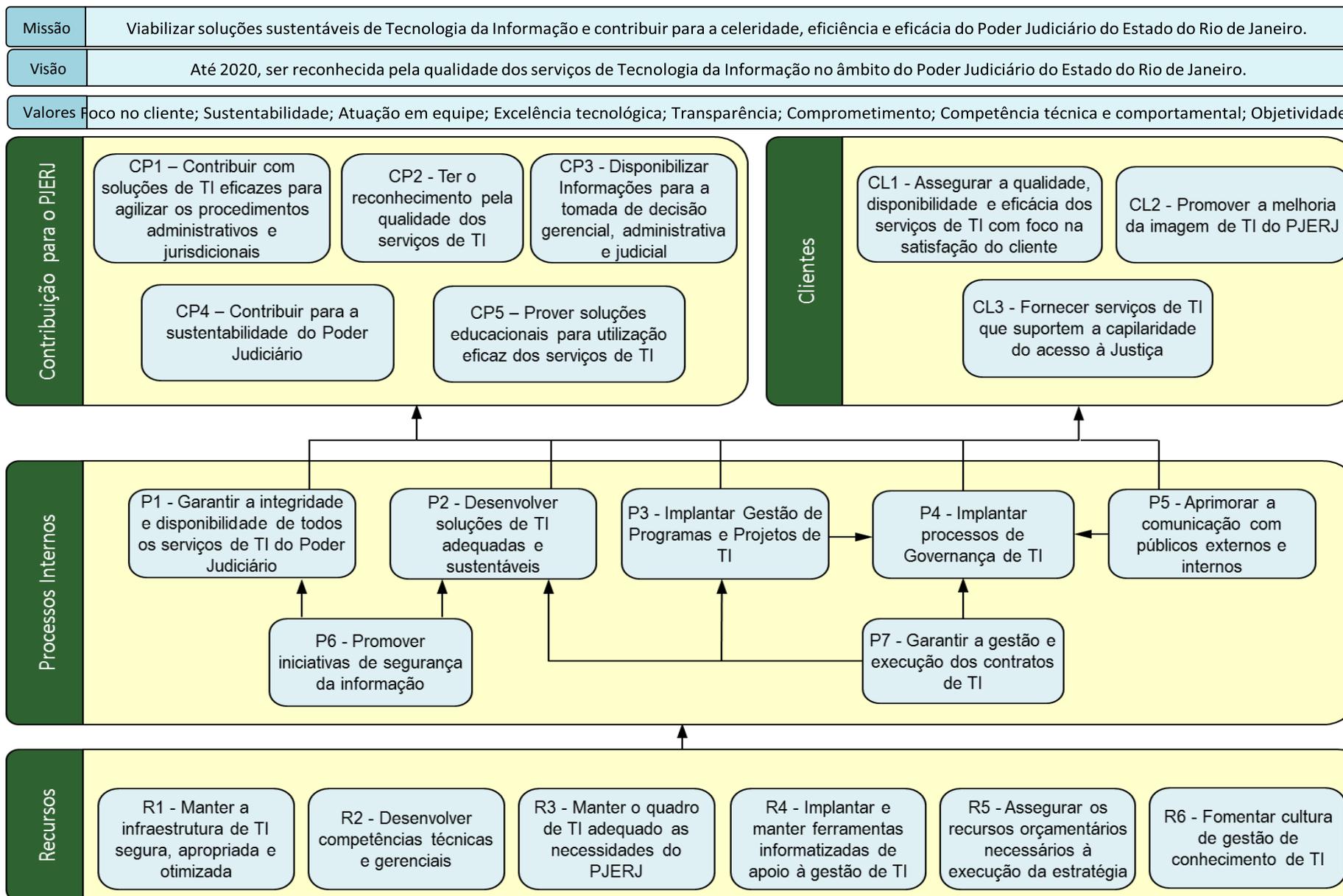


Figura 4 - Mapa Estratégico de TIC do PJERJ

Detalhamento dos Objetivos do Mapa Estratégico de TIC do PJERJ

Para melhor compreensão do mapa estratégico, os objetivos estratégicos da DGTEC estão detalhados na tabela a seguir.

Tabela 3 - Detalhamento dos Objetivos Estratégicos da DGTEC

OBJETIVO DA DGTEC	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO
CONTRIBUIÇÃO PARA O PJERJ	
CP1 - Contribuir com soluções de TI eficazes para agilizar os procedimentos administrativos e jurisdicionais.	Ampliar a presença da DGTEC na oferta e implementação de iniciativas de caráter tecnológico, que contribuam para a agilização dos procedimentos administrativos e jurisdicionais do PJERJ.
CP2 - Ter o reconhecimento pela qualidade dos serviços de TI.	Realizar ações que favoreçam o reconhecimento do PJERJ pela qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação prestados à sociedade.
CP3 - Disponibilizar Informações para a tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial.	Contribuir do ponto de vista técnico e promover iniciativas interdepartamentais que favoreçam a disponibilidade de informações úteis e confiáveis para a tomada de decisão gerencial, administrativo ou judicial.
CP4 - Contribuir para a sustentabilidade do Poder Judiciário	Entregar soluções de TI que satisfaçam as necessidades atuais e que perdurem para a boa utilização pelas gestões futuras, evitando a criação de legados complexos e de alto custo de manutenção, bem como, ampliar a presença da DGTEC na oferta e implementação de iniciativas de caráter tecnológico que contribuam para a redução de custos do PJERJ.
CP5 - Prover soluções educacionais para utilização eficaz dos serviços de TI.	Disponibilizar soluções educacionais que forneçam o conhecimento necessário para permitir a utilização eficaz dos serviços de TI.
CLIENTES	
CL1 - Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente.	Disponibilizar infraestrutura e serviços de TI com qualidade, disponibilidade e eficácia, assegurando a agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos e favorecendo a satisfação do cliente.
CL2 - Promover a melhoria da imagem de TI do PJERJ.	Atender as necessidades dos usuários de TI do Judiciário favorecendo o reconhecimento pela qualidade dos serviços prestados e a melhoria da imagem da TI do PJERJ.
CL3 - Fornecer serviços de TI que suportem a capilaridade do acesso à Justiça.	Disponibilizar infraestrutura e serviços de TI em todas as unidades do Judiciário considerando o atendimento aos requerimentos de acessibilidade.
PROCESSOS INTERNOS	
P1 - Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário.	Realizar as ações necessárias para que os serviços de TI atendam as necessidades e especificações com relação a níveis de integridade, disponibilidade e confidencialidade, esta última quando determinado, favorecendo e habilitando as operações de todas as áreas do PJERJ.
P2 - Desenvolver soluções de TI adequadas e sustentáveis.	Adotar melhores práticas e metodologias de desenvolvimento de software, controle de qualidade e padrões estabelecidos de interoperabilidade e portabilidade, conforme as necessidades das áreas administrativas e judiciais.

OBJETIVO DA DGTEC	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO
P3 - Implantar Gestão de Programas e Projetos de TI.	Adotar melhores práticas e metodologias de gerenciamento de programas e projetos, de forma a permitir que as demandas por serviços e soluções de TI sejam atendidas conforme as necessidades das áreas administrativas e judiciais, dentro dos prazos, conforme orçamento, e com os níveis de qualidades especificados.
P4 - Implantar processos de Governança de TI.	Definir e implantar estrutura e processos que deem suporte à iniciativas relacionadas com a Governança de TI e que tratem de aspectos como planejamento, alinhamento estratégico, otimização de valor, balanceamento de riscos, avaliação de desempenho, conformidade, transparência, otimização dos recursos e o apoio aos comitês de TI.
P5 - Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos.	Qualificar, intensificar e administrar o fluxo de informação interno e externo à DGTEC, favorecendo o alinhamento estratégico, o fortalecimento de parcerias, a visibilidade e transparência da DGTEC, bem como, a disponibilização das informações processuais e administrativas de forma clara e objetiva.
P6 - Promover iniciativas de segurança da informação.	Realizar ações continuadas junto as áreas administrativas e judiciais do PJERJ, de forma a fortalecer a cultura de Segurança da Informação na empresa.
P7 - Garantir a gestão e execução dos contratos de TI.	Estabelecer abordagens de gestão e execução dos contratos de TI que assegurem contratações mais adequadas, ágeis e econômicas, bem como, maior efetividade nos resultados da prestação dos serviços contratados.
RECURSOS	
R1 - Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada.	Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das unidades judiciais.
R2 - Desenvolver competências técnicas e gerenciais.	Promover o aprimoramento do quadro de empregados da DGTEC a partir da identificação dos déficits de formação, orientados pelos vetores estratégicos do PJERJ, desenvolvendo as aptidões técnicas e gerenciais necessárias para a melhoria da gestão e do nível de qualidade dos serviços e infraestrutura de TI.
R3 - Manter o quadro de TI adequado às necessidades do PJERJ.	Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando o quantitativo de quadro adequado às necessidades do PJERJ, bem como, zelar pela retenção de talentos e promover ações de reconhecimento e valorização dos profissionais.
R4 - Implantar e manter ferramentas informatizadas de apoio à gestão de TI.	Aprimorar a gestão dos processos de TI, mediante o uso de ferramentas informatizadas, de forma a subsidiar e qualificar a tomada de decisão gerencial por meio da implantação de controles eficientes, ágeis e transparentes.
R5 - Assegurar os recursos orçamentários necessários à execução da estratégia.	Promover ações para assegurar a disponibilização dos recursos orçamentários necessários à execução do PETI, de acordo com os cronogramas estabelecidos para cada iniciativa.
R6 - Fomentar cultura de gestão de conhecimento de TI.	Realizar ações que garantam que todo o conhecimento inerente a Gestão e Operação de todo o ambiente de TI do PJERJ seja organizado, documentado, armazenado, mantido, atualizado, gerido, transferido, digitalizado, e acessível aos colaboradores da DGTEC e do PJERJ, incluindo, mas não se limitando, a documentação técnica de cada sistema, manuais e orientações para os usuários.

Alinhamento e Cobertura em relação aos Direcionadores Estratégicos

As tabelas 4 e 5 apresentam, respectivamente, o alinhamento e consequente cobertura dos objetivos estratégicos da DGTEC em relação aos objetivos estratégicos do PJERJ e aos objetivos de TIC do CNJ.

Tabela 4 – Alinhamento e Cobertura em relação aos Objetivos Estratégicos do PJERJ

Tabela de Alinhamento e Cobertura dos Objetivos da DGTEC em relação ao Plano Diretor de Gestão do PJERJ 2013/2014		Objetivos da DGTEC - PJERJ																				
		Contribuição para o PJERJ				Clientes			Processos Internos							Recursos						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	10	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Correlação tipo "P" - Principal Correlação tipo "S" - Secundária □		Contribuir com soluções de TI eficazes para agilizar os procedimentos administrativos e jurisdicionais	Ter o reconhecimento pela qualidade dos serviços de TI	Disponibilizar informações para a tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial	Contribuir para a sustentabilidade do Poder Judiciário	Prover soluções educacionais para utilização eficaz dos serviços de TI	Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente	Promover a melhoria da imagem de TI do PJERJ	Fornecer serviços de TI que suportem a capilaridade do acesso à Justiça	Garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário	Desenvolver soluções de TI adequadas e sustentáveis	Implantar Gestão de Programas e Projetos de TI	Implantar processos de Governança de TI	Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos	Promover iniciativas de segurança da informação	Garantir a gestão e execução dos contratos de TI	Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada	Desenvolver competências técnicas e gerenciais	Manter o quadro de TI adequado às necessidades da PJERJ	Implantar e manter ferramentas informatizadas de apoio à gestão de TI	Assegurar os recursos orçamentários necessários à execução da estratégia	Fomentar cultura de gestão de conhecimento de TI
Sociedade (Alcançar)	Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania	S	S			P	P	P	S													
Processos Internos (Fazer)	Efetividade Jurisdicional o Garantir a agilidade dos trâmites judiciais e administrativos o Buscar a excelência na gestão de custos operacionais o Promover a efetividade no cumprimento das decisões o Garantir a infraestrutura apropriada às atividades judiciais e administrativas Gestão Dialógica o Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Poder Judiciário	P		P	P	S	S	P	S	S		S	S				S				S	
Aprendizado e Creacionismo (Aprimorar)	Comunicação Institucional (Interna e Externa) o Aprimorar a comunicação com os públicos internos e externos o Promover a cidadania Valorização de Magistrados e Servidores o Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes nos Magistrados e servidores o Motivar e comprometer Magistrados e servidores com a execução da estratégia					S		S					P	P								
Recursos (Ter)	Prestação de Contas o Assegurar os recursos orçamentários necessários à execução da estratégia Tecnologia Eficaz o Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI	S							P	P	S	S	S	P	S	P	S	S	S	P	S	

Indicadores de Desempenho associados ao Mapa Estratégico de TIC do PJERJ

Os 77 indicadores de desempenho associados aos objetivos de TIC são apresentados na tabela 6 e estão assim divididos:

- 42 indicadores sugeridos neste PETI e referenciados na coluna “Origem” como “PETI-nn”.
- 32 indicadores oriundos do Planejamento Estratégico de TIC do Poder Judiciário e referenciados na coluna “Origem” como “CNJ-nn”¹.
- 3 indicadores relacionados a TIC, oriundos do Plano Diretor de Gestão, e referenciados na coluna “Origem” como “PDG IE-nn”²;

¹ Não foram apresentadas as fórmulas dos indicadores oriundos do Planejamento de TIC do Poder Judiciário (CNJ), pois as mesmas não estavam explícitas no documento de origem.

² As fórmulas dos indicadores oriundos do Plano Diretor de Gestão do PJERJ foram incluídas neste relatório, pois estavam explícitas no mapa de indicadores.

Tabela 6 - Tabela de indicadores de desempenho da DGTEC

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
CONTRIBUIÇÃO PARA O PJERJ						
CP1 Contribuir com soluções de TI eficazes para agilizar os procedimentos administrativos e judiciais.	Ampliar a presença da DGTEC na oferta e implementação de iniciativas de caráter tecnológico, que contribuam para a agilização dos procedimentos administrativos e judiciais do PJERJ.	01	PETI-01	Contribuição da DGTEC voltada para agilizar os procedimentos administrativos e judiciais	Quantidade de propostas apresentadas e aprovadas no ano pela DGTEC ao Comitê Gestor de TI, voltadas para agilizar os procedimentos administrativos e judiciais.	# propostas apresentadas e aprovadas no ano pela DGTEC ao CGTI que tenham sido classificadas como propostas voltadas para agilizar os procedimentos administrativos e judiciais
		02	PETI-02	Eficácia na agilização de procedimentos administrativos e judiciais	Percentual do portfólio de projetos voltados para agilizar os procedimentos administrativos e judiciais, nos quais os benefícios esperados foram devidamente atingidos.	(# projetos voltados para agilizar os procedimentos administrativos e judiciais, nos quais os benefícios esperados foram devidamente atendidos / # total de projetos voltados para agilizar os procedimentos administrativos e judiciais) * 100
CP2 Ter o reconhecimento pela qualidade dos serviços de TI.	Realizar ações que favoreçam o reconhecimento do PJERJ pela qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação prestados à sociedade.	03	PETI-03	Divulgação das contribuições da DGTEC em fóruns nacionais e internacionais	Quantidade de vezes no ano que a DGTEC participou de fóruns nos quais apresentou serviços e soluções de TI adotados no PJERJ.	# participações da DGTEC em fóruns nos quais apresentou serviços e soluções de TI adotados no PJERJ

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
CONTRIBUIÇÃO PARA O PJERJ						
CP3 Disponibilizar Informações para a tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial.	Contribuir do ponto de vista técnico e promover iniciativas interdepartamentais que favoreçam a disponibilidade de informações úteis e confiáveis para a tomada de decisão gerencial, administrativo ou judicial.	04	PETI-04	Nível de satisfação com a qualidade e disponibilidade de informação para tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial.	Percentual de usuários satisfeitos com a qualidade e disponibilidade de informação para tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial.	% usuários do PJERJ que atribuem a nota 4 ou 5 ao nível de satisfação com a qualidade e disponibilidade de informação para tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial. 5 - Muito satisfeito 4 - Satisfeito 3 - Indiferente 2 - Insatisfeito 1 - Muito insatisfeito.
		05	PETI-05	Contribuição da DGTEC voltada para ampliar a disponibilidade de informações úteis e confiáveis para tomada de decisão	Quantidade de propostas apresentadas e aprovadas no ano pela DGTEC ao Comitê Gestor de TI, que envolvam ações interdepartamentais para ampliar a disponibilidade de informações úteis e confiáveis para tomada de decisão.	# propostas apresentadas e aprovadas no ano pela DGTEC ao CGTI que tenham sido classificadas como propostas voltadas para ampliar a disponibilidade de informações úteis e confiáveis para tomada de decisão

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
CONTRIBUIÇÃO PARA O PJERJ						
CP4 Contribuir para a sustentabilidade do Poder Judiciário	Entregar soluções de TI que satisfaçam as necessidades atuais e que perdurem para a boa utilização pelas gestões futuras, evitando a criação de legados complexos e de alto custo de manutenção, bem como, ampliar a presença da DGTEC na oferta e implementação de iniciativas de caráter tecnológico que contribuam para a redução de custos do PJERJ.	06	PETI-06	Contribuição da DGTEC voltada para redução de custos do PJERJ	Quantidade de propostas apresentadas e aprovadas no ano pela DGTEC ao Comitê Gestor de TI, voltadas para redução de custos do PJERJ.	# propostas apresentadas e aprovadas no ano pela DGTEC ao CGTI que tenham sido classificadas como propostas voltadas para redução de custos do PJERJ
		07	PETI-07	Legado com baixa sustentabilidade	Percentual do portfólio de projetos utilizando tecnologia ultrapassada ou com documentação considerada insuficiente.	(# projetos utilizando tecnologia ultrapassada ou com documentação considerada insuficiente / # projetos do portfólio da DGTEC) * 100
CP5 Prover soluções educacionais para utilização eficaz dos serviços de TI.	Disponibilizar soluções educacionais que forneçam o conhecimento necessário para permitir a utilização eficaz dos serviços de TI.	08	PETI-08	Nível de satisfação com as soluções educacionais disponibilizadas pela DGTEC	Percentual de usuários satisfeitos com as soluções educacionais disponibilizadas pela DGTEC.	% usuários do PJERJ que atribuem a nota 4 ou 5 ao nível de satisfação com soluções educacionais disponibilizadas pela DGTEC. 5 - Muito satisfeito 4 - Satisfeito 3 - Indiferente 2 - Insatisfeito 1 - Muito insatisfeito

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
CLIENTES						
CL1 Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente.	Disponibilizar infraestrutura e serviços de TI com qualidade, disponibilidade e eficácia, assegurando a agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos e favorecendo a satisfação do cliente.	09	CNJ-01	Tempo de registro para atendimento às solicitações dos usuários	Percentual dos incidentes, registrados em até 10 minutos.	
		10	CNJ-02	Tempo gasto na solução das demandas dos usuários	Percentual dos incidentes solucionados conforme tempo indicado nos ANSs (Acordos de Nível de Serviço) estabelecidos.	
		11	CNJ-12	Índice de qualidade dos serviços prestados pela TI	Percentual dos serviços prestados dentro do ANS – Acordos de Nível de Serviço, especificado para cada serviço.	
		12	CNJ-17	Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TI	Percentual dos produtos e serviços de TI mapeados.	
		13	PETI-09	Serviços cobertos por SLA	Percentual de serviços de TI cobertos por Acordos de Nível de Serviços.	(# serviços/itens do portfólio cobertos por SLA /# serviços/itens do portfólio da DGTEC) * 100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
CLIENTES						
CL2 Promover a melhoria da imagem de TI do PJERJ.	Atender as necessidades dos usuários de TI do Judiciário favorecendo o reconhecimento pela qualidade dos serviços prestados e a melhoria da imagem da TI do PJERJ.	14	CNJ-03	Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos	Percentual de satisfação dos usuários - medidos através de pesquisa de satisfação.	
		15	CNJ-04	Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os sistemas	Percentual de satisfação dos usuários - medidos através de pesquisa de satisfação.	
		16	CNJ-05	Índice de satisfação de Magistrados e servidores com a documentação dos sistemas	Percentual de satisfação dos usuários - medidos através de pesquisa de satisfação.	
		17	CNJ-11	Índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TI	Percentual de satisfação dos usuários - medidos através de pesquisa de satisfação.	
		18	CNJ-13	Índice de satisfação dos usuários externos com os serviços de TI prestados pelo Judiciário	Percentual de satisfação dos usuários - medidos através de pesquisa de satisfação.	
		19	PETI-10	Integração da DGTEC com áreas administrativas e judiciais	Percentual de cobertura da agenda regular dos gerentes de relacionamento junto às áreas administrativas e judiciais.	(# eventos de relacionamento realizados / # eventos de relacionamento planejados junto às áreas administrativas e judiciais) * 100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
CLIENTES						
CL3	Disponibilizar infraestrutura e serviços de TI em todas as unidades do Judiciário considerando o atendimento aos requerimentos de acessibilidade.	20	PETI-11	Índice de informatização das unidades do judiciário	Percentual de unidades do judiciário devidamente informatizadas.	(# unidades do judiciário devidamente informatizadas / # unidades totais do judiciário) * 100
Fornecer serviços de TI que suportem a capilaridade do acesso à Justiça.		21	PETI-12	Índice de acessibilidade dos serviços de TI disponibilizados	Percentual dos serviços de TI disponibilizados a sociedade que atendem aos requerimentos de acessibilidade.	(# serviços de TI disponibilizados a sociedade que atendem aos requerimentos de acessibilidade / # serviços de TI disponibilizados a sociedade) * 100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
PROCESSOS INTERNOS						
P1 Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário.	Realizar as ações necessárias para que os serviços de TI atendam as necessidades e especificações com relação a níveis de integridade, disponibilidade e confidencialidade, esta última quando determinado, favorecendo e habilitando as operações de todas as áreas do PJERJ.	22	PDG IE-33	Disponibilidade de Sistemas on-line	Percentual de disponibilidade dos sistemas on-line.	$(1 - (\text{tempo de indisponibilidade de sistemas} / \text{tempo total do período})) * 100$
		23	CNJ-20	Índice de disponibilidade de serviços	Percentual de disponibilidade dos serviços de TI - TMER: Tempo médio entre Reparos.	

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
PROCESSOS INTERNOS						
P2 Desenvolver soluções de TI adequadas e sustentáveis.	Adotar melhores práticas e metodologias de desenvolvimento de software, controle de qualidade e padrões estabelecidos de interoperabilidade e portabilidade, conforme as necessidades das áreas administrativas e judiciais.	24	CNJ-06	Quantidade de sistemas desenvolvidos em parceria, pelos Tribunais.	Quantidade de projetos desenvolvidos em parceria no ano.	
		25	CNJ-07	Índice de atendimento aos padrões nacionais recomendados pelo CNJ.	Percentual dos padrões estabelecidos, implantados para uso pelo Judiciário.	
		26	CNJ-26	Metodologia de desenvolvimento de Software	Percentual dos processos padronizados sendo atendidos e executados pelos Tribunais.	
		27	CNJ-27	Sistemas de TI aderentes aos padrões de interoperabilidade definidos pelo CNJ	Percentual dos Sistemas do PJERJ aderentes.	
		28	PETI-13	Validação de modelo arquitetural	Percentual do portfólio de soluções submetidas à validação arquitetural.	(# soluções submetidas a avaliação do modelo arquitetural / # total de soluções produzidas)*100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
PROCESSOS INTERNOS						
P3 Implantar Gestão de Programas e Projetos de TI.	Adotar melhores práticas e metodologias de gerenciamento de programas e projetos, de forma a permitir que as demandas por serviços e soluções de TI sejam atendidas conforme as necessidades das áreas administrativas e judiciais, dentro dos prazos, conforme orçamento, e com os níveis de qualidades especificados.	29	CNJ-19	Índice de sucesso na execução de projetos estratégicos	Percentual dos projetos executados dentro do escopo, tempo e custos definidos.	
		30	PETI-14	Desempenho global de projetos priorizados	Percentual de projetos priorizados pela DGTEC com indicadores de desempenho dentro dos padrões considerados adequados.	(# projetos priorizados com indicadores de desempenho dentro dos padrões considerados adequados / # total de projetos priorizados) * 100
		31	PETI-15	Desempenho global de projetos	Percentual de projetos com indicadores de desempenho dentro dos padrões considerados adequados.	(# projetos com indicadores de desempenho dentro dos padrões considerados adequados / # total de projetos da DGTEC) * 100
		32	PETI-16	Nível de avaliação da qualidade de projetos	Frequência de revisões média de qualidade de projetos.	# intervenções para monitoramento da qualidade dos projetos da DGTEC no ano / # projetos em andamento no ano
		33	PETI-17	Nível de acompanhamento de projetos	Frequência de revisões média de desempenho de projetos.	# intervenções para monitoramento do desempenho dos projetos da DGTEC no ano / # projetos em andamento no ano

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
PROCESSOS INTERNOS						
P4 Implantar processos de Governança de TI.	Definir e implantar estrutura e processos que deem suporte à iniciativas relacionadas com a Governança de TI e que tratem de aspectos como planejamento, alinhamento estratégico, otimização de valor, balanceamento de riscos, avaliação de desempenho, conformidade, transparência, otimização dos recursos e o apoio aos comitês de TI.	34	PETI-18	Incidentes sem avaliação de risco	Qtd incidentes críticos de TI que não foram identificados em avaliações de risco.	# incidentes críticos de TI que não foram identificados em avaliações de risco
		35	PETI-19	Atendimento aos benefícios das Iniciativas priorizadas	Percentual do portfólio de iniciativas priorizadas pela DGTEC, nas quais os benefícios esperados foram devidamente atendidos.	(# projetos priorizados pela DGTEC nos quais os benefícios esperados foram devidamente atendidos / # total de projetos priorizados pela DGTEC) * 100
		36	PETI-20	Realização de agenda do Comitê de TI	Percentual de cobertura da agenda programada para reuniões do Comitê Gestor de TI.	(# encontros realizados pelo Comitê / # encontros previstos na agenda programada) * 100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
PROCESSOS INTERNOS						
P4 Implantar processos de Governança de TI.	Definir e implantar estrutura e processos que deem suporte à iniciativas relacionadas com a Governança de TI e que tratem de aspectos como planejamento, alinhamento estratégico, otimização de valor, balanceamento de riscos, avaliação de desempenho, conformidade, transparência, otimização dos recursos e o apoio aos comitês de TI.	37	PETI-21	Grau de monitoramento dos indicadores associados ao PETI	Percentual dos indicadores do PETI devidamente monitorados.	(# indicadores do PETI com coleta periódica de dados, mediante acordos de nível operacional assinados / # total de indicadores sugeridos no PETI) * 100
		38	PETI-22	Maturidade de processos prioritários	Nível de maturidade dos processos prioritários.	Somatório do grau de maturidade dos processos prioritários / Número de processos prioritários
		39	PETI-23	Evolução de processos prioritários	Grau de evolução das iniciativas associadas aos processos prioritários,	(# iniciativas relacionadas a processos prioritários com índice de desempenho adequado / # iniciativas relacionadas a processos prioritários da DGTEC) * 100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
PROCESSOS INTERNOS						
P5 Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos.	Qualificar, intensificar e administrar o fluxo de informação interno e externo à DGTEC, favorecendo o alinhamento estratégico, o fortalecimento de parcerias, a visibilidade e transparência da DGTEC, bem como, a disponibilização das informações processuais e administrativas de forma clara e objetiva.	40	CNJ-09	Índice de disponibilidade das informações pelo portal	Percentual de todas as informações possíveis disponíveis no Portal garantindo estabilidade, desempenho, usabilidade e acessibilidade	
		41	CNJ-10	Índice de automação das informações processuais e administrativas do Tribunal	Percentual de automação das informações processuais e administrativas disponibilizadas.	
		42	PETI-24	Transparência na comunicação	Nível de satisfação do PJERJ quanto à transparência e entendimento sobre resultados x investimento financeiros alocados nas atividades de TI pela DGTEC	

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
PROCESSOS INTERNOS						
P5 Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos..	Qualificar, intensificar e administrar o fluxo de informação interno e externo à DGTEC, favorecendo o alinhamento estratégico, o fortalecimento de parcerias, a visibilidade e transparência da DGTEC, bem como, a disponibilização das informações processuais e administrativas de forma clara e objetiva.	43	PETI-25	Consciência estratégica	Percentual de empregados da DGTEC informados sobre os temas definidos como estratégicos e imprescindíveis no PETI e PDTI.	(# empregados da DGTEC informados sobre os temas definidos como estratégicos no PETI e PDTI / # empregados da DGTEC) * 100
		44	PETI-26	Cobertura do planejamento de comunicação da DGTEC	Percentual de difusão de conteúdo previsto no plano de comunicação da DGTEC.	(# eventos de difusão realizados / Número de eventos difusão de conteúdo previsto no plano de comunicação da DGTEC) * 100
P6 Promover iniciativas de segurança da informação.	Realizar ações que favoreçam o reconhecimento do PJERJ pela qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação prestados à sociedade.	45	CNJ-23	Índice de ataques externos e internos, impedidos	Percentual dos ataques resolvidos automaticamente pela infraestrutura.	

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
PROCESSOS INTERNOS						
P7 Garantir a gestão e execução dos contratos de TI.	Estabelecer abordagens de gestão e execução dos contratos de TI que assegurem contratações mais adequadas, ágeis e econômicas, bem como, maior efetividade nos resultados da prestação dos serviços contratados.	46	CNJ-32	Procedimentos padronizados de aquisições e em conformidade com melhores práticas do mercado.	Percentual dos procedimentos conforme recomendações e melhores práticas do mercado atendido.	
		47	CNJ-21	Índice de gerenciamento de serviços de Terceiros (Gerenciamento de Contratos)	Percentual de aderência aos ANSs – Acordos de Nível de Serviço (de cada serviço).	
		48	PETI-27	Tempestividade de contratação	Percentual de processos licitatórios dentro do previsto.	(# processos licitatórios tramitando dentro do planejamento / # processos licitatórios em andamento) * 100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
PROCESSOS INTERNOS						
P7 Garantir a gestão e execução dos contratos de TI.	Estabelecer abordagens de gestão e execução dos contratos de TI que assegurem contratações mais adequadas, ágeis e econômicas, bem como, maior efetividade nos resultados da prestação dos serviços contratados.	49	PETI-28	Tempestividade para a renovação de contrato	Percentual de Contratos Previstos para Renovação dentro do planejamento de renovação previsto	(# serviços com plano de transição realizados satisfatoriamente na vigência do PETI / # serviços contratados na vigência do PETI) * 100
		50	PETI-29	Transição de serviços	Percentual de serviços contratados com plano de transição de fornecedor satisfatoriamente realizado	(# serviços com plano de transição realizados satisfatoriamente na vigência do PETI / # serviços contratados na vigência do PETI) * 100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
RECURSOS						
R1 Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada.	Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das unidades judiciais.	51	PDG IE-32	Disponibilidade de infraestrutura de equipamentos de tecnologia	Percentual de indisponibilidade de infraestrutura de equipamentos de tecnologia	$(1 - (\text{tempo de indisponibilidade de equipamentos}) / \text{tempo total do período})) * 100$
		52	CNJ-25	Nível de cumprimento dos requisitos de infraestrutura definidos na Resolução de Nivelamento de TI do CNJ	Percentual de cumprimento da resolução.	

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
RECURSOS						
R2 Desenvolver competências técnicas e gerenciais	Promover o aprimoramento do quadro de empregados da DGTEC a partir da identificação dos déficits de formação, orientados pelos vetores estratégicos do PJERJ, desenvolvendo as aptidões técnicas e gerenciais necessárias para a melhoria da gestão e do nível de qualidade dos serviços e infraestrutura de TI.	53	CNJ-15	Nível de capacitação gerencial	Percentual dos gestores de TI treinados em governança de TI (BSC, ITIL, Cobit).	
		54	CNJ-16	Índice de competência na gestão de serviços e infraestrutura de TI	Percentual de Implantação da Central de Serviços (service Desk) com automação dos processos de incidentes, problemas, mudanças, liberações e configurações.	
		55	PETI-30	Capacitação na área judicial	Realização do Plano de Capacitação direcionado à apropriação de conhecimento voltado para a área judicial.	# iniciativas de capacitação realizadas no ano foco na área judicial
		56	PETI-31	Capacitação técnico-gerencial	Realização das iniciativas de capacitação com foco na habilitação das competências estratégicas técnicas e gerenciais.	# iniciativas de capacitação técnico-gerenciais realizadas no ano
		57	PETI-32	Cobertura da Capacitação	Nível de cobertura do Plano de Capacitação direcionado à apropriação de conhecimento junto aos colaboradores da DGTEC.	(Número colaboradores da DGTEC que receberam capacitação para apropriação de conhecimento no ano / Número colaboradores da DGTEC) * 100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
RECURSOS						
R3 Manter o quadro de TI adequado às necessidades do PJERJ.	Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando o quantitativo de quadro adequado às necessidades do PJERJ, bem como, zelar pela retenção de talentos e promover ações de reconhecimento e valorização dos profissionais.	58	PETI-33	Nível de cumprimento dos requisitos de infraestrutura definidos na Resolução de Nivelamento de TI do CNJ	Percentual de cumprimento da resolução.	(Quadro efetivo da DGTEC / Quadro definido na resolução do CNJ) * 100
		59	PETI-34	Clima Organizacional	Resultado da pesquisa de Clima Organizacional	% empregados que atribuem a nota 4 ou 5 ao nível de satisfação na pesquisa de clima organizacional 5 - Muito satisfeito 4 - Satisfeito 3 - Indiferente 2 - Insatisfeito 1 - Muito insatisfeito

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
RECURSOS						
R3 Manter o quadro de TI adequado às necessidades do PJERJ.	Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando o quantitativo de quadro adequado às necessidades do PJERJ, bem como, zelar pela retenção de talentos e promover ações de reconhecimento e valorização dos profissionais.	60	PETI-35	Turnover	Nível de remanejamento de pessoal para fora da DGTEC no ano.	(# empregados (ativos) movimentados para fora da DGTEC no ano/ # empregados (ativos) lotados na DGTEC no início do ano) * 100
		61	PETI-36	Ações de valorização	Nível de atividade de reconhecimento e valorização de pessoas	(Número de iniciativas de reconhecimento e valorização realizadas / Número de iniciativas de reconhecimento e valorização previstas) * 100.

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
RECURSOS						
R4 Implantar e manter ferramentas informatizadas de apoio à gestão de TI.	Aprimorar a gestão dos processos de TI, mediante o uso de ferramentas informatizadas, de forma a subsidiar e qualificar a tomada de decisão gerencial por meio da implantação de controles eficientes, ágeis e transparentes.	62	PETI-37	Nível de informatização médio dos processos da DGTEC	Percentual médio dos níveis de informatização dos processos da DGTEC cobertos por ferramenta de mercado de apoio a gestão que permitam a integração com os demais processos.	(Somatório dos percentuais de informatização dos processos da DGTEC / # processos da DGTEC) * 100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
RECURSOS						
R5 Assegurar os recursos orçamentários necessários à execução da estratégia.	Promover ações para assegurar a disponibilização dos recursos orçamentários necessários à execução do PETI, de acordo com os cronogramas estabelecidos para cada iniciativa	63	CNJ-29	Índice de planejamento dos recursos orçamentários	Percentual de acerto no planejamento do orçamento de TI.	
		64	CNJ-30	Eficiência da Execução financeira de TI	Percentual de acerto na execução do orçamento.	
		65	CNJ-31	Percentual de projetos que atingiram suas metas financeiras conforme planejado	Percentual de acerto na execução financeira dos projetos.	
		66	PETI-38	Nível de disponibilização dos recursos orçamentários do PETI/PDTI.	Percentual de disponibilização dos recursos orçamentários do PETI/PDTI de acordo com os cronogramas estabelecidos	(Volume orçamentário disponibilizado no ano para o PETI/PDTI / Volume orçamentário esperado para o PETI/PDTI conforme cronograma anual) * 100

OBJETIVO	DESCRIÇÃO OBJETIVO	SEQ.IND.	ORIGEM	NOME INDICADOR	DESCRIÇÃO INDICADOR	FÓRMULA
RECURSOS						
R6 Fomentar cultura de gestão de conhecimento de TI	Realizar ações que garantam que todo o conhecimento inerente a Gestão e Operação de todo o ambiente de TI do PJERJ seja organizado, documentado, armazenado, mantido, atualizado, gerido, transferido, digitalizado, e acessível aos colaboradores da DGTEC e do PJERJ, incluindo, mas não se limitando, a documentação técnica de cada sistema, manuais e orientações para os usuários.	67	CNJ-14	Percentual de Sistemas novos, documentados	Percentual dos Sistemas do PJERJ documentados.	
		68	PETI-39	Nível de implantação da Gestão de Conhecimento na DGTEC	Percentual de Implantação do processo de gestão de conhecimento de TI com ferramenta associada.	(# sub-processos de gestão de conhecimento devidamente implantados e informatizados / # sub-processos de gestão de conhecimento previstos para implantação) * 100
		69	PETI-40	Frequência de utilização do conhecimento	Nível de utilização do repositório de conhecimento da DGTEC.	Número de acessos ao repositório de conhecimento no ano
		70	PETI-41	Frequência de disponibilização de conhecimento	Nível de disponibilização de conteúdo na base de conhecimento da DGTEC	Número de catalogações no repositório de conhecimento no ano