



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça da Paraíba
Diretoria de Tecnologia da Informação

Medição dos Indicadores do PETI 2015-2020

DITEC

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

Janeiro/2021

Sumário

Apresentação	4
Resultados	5
Indicador 1.1 - Índice de satisfação no atendimento ao usuário de TI	5
Indicador 2.1 - Nível de maturidade da ENTIC-JUD conforme o índice de governança de TIC do CNJ (iGovTIC-JUD)	6
Indicador 3.1 - Percentual de unidades judiciais aderentes ao processo eletrônico em todas as suas competências	6
Indicador 3.2 - Índice de implantação do processo administrativo eletrônico	7
Indicador 4.1 - Índice de Qualidade de Sistemas	8
Indicador 4.2 - Nível de Maturidade do processo de desenvolvimento de software conforme tópico 2.5 iGovTIC-JUD	8
Indicador 5.1 - Percentual de cumprimento do plano de capacitação da DITEC	9
Indicador 6.1 - Percentual de servidores cujo desempenho foi avaliado	9
Indicador 6.2 - Percentual de competências utilizadas na avaliação de desempenho	10
Indicador 7.1 - Nível de Maturidade em relação aos processos de segurança da informação conforme tópico 2.4 do iGovTIC-JUD	10
Indicador 8.1 - Índice de disponibilidade de serviços definidos como essenciais	11
Indicador 8.2 - Nível de Maturidade na disponibilização de Data Center, Backup, Armazenamento, Servidores de Aplicação conforme tópico 5.3 da ENTIC-JUD	13
Indicador 9.1 - Percentual de execução do Plano de Contratações de TI	13
Indicador 9.2 - Percentual de execução dos recursos orçamentários destinados a TI	14
Referências	15

Histórico de Alterações

Versão	Descrição	Modelo	Período	Responsável	Local
1.0.0	Elaboração inicial	Básico 1.0.0	09/2019	Anderson Ribeiro	COGTI
1.1.0	Medição até 2019.2	Básico	03/2020	Anderson Ribeiro	COGTI
1.2.0	Medição até 2020.1	Básico	07/2020	Anderson Ribeiro	COGTI
1.3.0	Medição até 2020.2	Básico	01/2021	Anderson Ribeiro	COGTI

Histórico de Revisões

Versão	Revisor	Período da Revisão	Próxima Revisão	Validade	Local
1.0.0	Anderson Ribeiro	09/2019	01/2020	01/2020	COGTI
1.1.0	Sandra Aguiar	03/2020	N/A	N/A	COGTI
1.3.0	Anderson Ribeiro	01/2021	N/A	N/A	COGTI

1. Apresentação

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados dos indicadores do PETI 2015-2020.

São os resultados das medições, o alcance (ou não) das metas estabelecidas, que apontam se os objetivos estratégicos definidos estão sendo atingidos. Também, os resultados derivam, por meio do alinhamento com o Plano Estratégico Institucional do TJPB, para a observação de que as métricas apresentadas correspondem a uma efetiva entrega de valor ao negócio por meio da estratégia de TI adotada em seus projetos, ações, planos táticos, gestão e serviços de TI disponibilizados.

O PETI 2015-2020 passou por uma profunda revisão em 2019 e os indicadores foram modificados com o objetivo de se adequarem à Resolução 211/CNJ e ter um controle e acompanhamento mais eficaz através de um alinhamento com o iGovTIC-JUD. Diante deste fato, não houveram medições que pudessem ser aproveitadas de 2016 a 2018.

As métricas adotadas para medição estão disponíveis no Plano de Métricas do PETI 2015-2020 (<https://www.tjpb.jus.br/diretorias/tecnologia-da-informacao/governanca>).

2. Resultados

Indicador 1.1 - Índice de satisfação no atendimento ao usuário de TI

- Objetivo estratégico: 1. Primar pela satisfação dos usuários de TI
- Origem: Pesquisa realizada no sistema de chamados adotado pela GEATE (OTRS) e cálculo aplicado pela Coordenação de Gestão e Governança de TI (COGTI)
- Metas e resultados:

Período	Meta	Resultado
2019.1	3,50	4,45
2019.2	4,00	4,21
2020.1	4,20	4,32
2020.2	4,50	5,18

O indicador, embora tenha periodicidade trimestral, foi aferido de forma semestral. Apesar do alcance da meta nos anos de 2019 e 2020, é importante registrar o número total de 914 respostas de um universo de 25.381 solicitações, ou seja, apenas 4% dos usuários reportaram seu grau de satisfação no atendimento. Na prática, este dado perdeu o potencial de indicar a relevância da satisfação dos usuários quanto ao atendimento e suporte de TI. Outras formas de aprimorar a pesquisa estão sendo analisadas pela Gerência de Atendimento de TI (GEATE) e devem ser implementadas para o novo planejamento estratégico de TI.

Indicador 2.1 - Nível de maturidade da ENTIC-JUD conforme o índice de governança de TIC do CNJ (iGovTIC-JUD)

- Objetivo estratégico: 2. Adotar as melhores práticas de gestão e governança de TI

- Origem: Aplicação do questionário do iGovTIC-JUD no final do período.
- Metas e resultados:

Período	Meta	Resultado
2019.1	0,72	0,73
2019.2	0,75	0,77
2020.1	0,80	0,81
2020.2	0,82	0,91

No 1º semestre de 2020 o índice subiu de 0,77 para 0,81 pontos devido a implantação da nova estrutura organizacional da DITEC e o avanço na consolidação dos processos de gestão e governança de TI. No 2º semestre de 2020, alguns fatos relevantes foram decisivos para a superação da meta:

a. Projeto de Lei sobre a transformação de cargos vagos na estrutura do Poder Judiciário, enviado para a ALPB, gerando um total de 110 cargos do quadro permanente de TI no TJPB.

b. Nova Resolução da Política de Segurança da Informação (PSI) em vigor e instituição do Comitê de Segurança da Informação (CSI).

c. Instituído Ato que regulamenta a padronização de equipamentos de microinformática, o qual impactou nos itens sobre o gerenciamento de ativos de infraestrutura e microinformática.

Indicador 3.1 - Percentual de unidades judiciais aderentes ao processo eletrônico em todas as suas competências

- Objetivo estratégico: 3. Prover meios que contribuam para a celeridade processual
- Origem: Cálculo realizado pela GEPJE
- Metas e resultados:

Período	Meta	Resultado
----------------	-------------	------------------

2019.1	70%	79,84%
2019.2	75%	79,87%
2020.1	80%	80,06%
2020.2	100%	100%

Para o alcance deste objetivo, cinco iniciativas foram criadas e executadas através de projetos estratégicos:

- a. digitalização e migração de processos físicos do 1º grau,
- b. digitalização e migração de processos físicos do 2º grau,
- c. migração de processos do E-Jus das Turmas Recursais,
- d. implantação do SEEU e
- e. implantação do PJe Criminal.

Indicador 3.2 - Índice de implantação do processo administrativo eletrônico

- Objetivo estratégico: 3. Prover meios que contribuam para a celeridade processual
- Origem: Cálculo realizado pela GESIS
- Metas e resultados:

Período	Meta	Resultado
2019.1	100%	100%
2019.2	100%	100%
2020.1	100%	100%
2020.2	100%	100%

Desde julho de 2017 novos processos administrativos só podem ser protocolizados em meio eletrônico e isso culminou no alcance integral do objetivo desde esta data.

Indicador 4.1 - Índice de Qualidade de Sistemas

- Objetivo estratégico: 4. Melhorar a entrega e qualidade dos sistemas de TI
- Origem: Cálculo realizado pela GESIS
- Metas e Resultados:

Período	Meta	Resultado
2019.1	74%	77%
2019.2	75%	86%
2020.1	76%	75%
2020.2	77%	80%

A pesquisa foi realizada através de formulário eletrônico sobre cada sistema/serviço disponibilizado aos usuários de TI, internos e externos. Foram mais de mil respostas obtidas em pelo menos dezesseis serviços considerados essenciais. Dentre eles temos o ADM-e, PJe (1G e 2G), Custas online, Consulta Integrada, Portal do TJ, Selo Digital, Sistema de RH, Selo WebCartório.

Indicador 4.2 - Nível de Maturidade do processo de desenvolvimento de software conforme tópico 2.5 iGovTIC-JUD

- Objetivo estratégico: 4. Melhorar a entrega e qualidade dos sistemas de TI
- Origem: Aplicação do questionário do iGovTIC-JUD
- Metas e Resultados:

Período	Meta	Resultado
2019	1	1

2020	1	1
-------------	----------	----------

Indicador extraído diretamente do iGovTIC-JUD.

Indicador 5.1 - Percentual de cumprimento do plano de capacitação da DITEC

- Objetivo estratégico: 5. Promover capacitação contínua aos servidores da DITEC
- Origem: Plano de capacitação 2020
- Metas e Resultados:

Período	Meta	Resultado
2019	70%	85%
2020	80%	71%

Meta não alcançada. Dos 59 servidores da DITEC, que receberam a licença rotativa do contrato com a plataforma educacional para se capacitarem conforme o plano de estudo do seu perfil técnico, tivemos 5 servidores que não realizaram nenhum dos cursos previstos e 10 servidores tiveram rendimento abaixo de 50%.

Indicador 6.1 - Percentual de servidores cujo desempenho foi avaliado

- Objetivo estratégico: 6. Promover desenvolvimento contínuo das competências dos servidores da DITEC
- Origem: Total de servidores avaliados no período
- Metas e Resultados:

Período	Meta	Resultado
----------------	-------------	------------------

2019.2	60%	70,11%
2020.1	75%	85%
2020.2	80%	0%

No período 2020.1, dos 20 grupos de perfil com catálogo de competências definido, 17 foram devidamente avaliados.

Em novembro de 2020, o CGTI adiou o período de avaliação do desempenho por competências para o mês de janeiro de 2021, mas até o momento de elaboração deste relatório o CGTI não autorizou o início das avaliações, não tendo outra alternativa a não ser considerar que não houve servidores cujo o desempenho foi avaliado no período 2020.2.

Indicador 6.2 - Percentual de competências utilizadas na avaliação de desempenho

- Objetivo estratégico: 6. Promover desenvolvimento contínuo das competências dos servidores da DITEC

- Origem: Total de competências do catálogo utilizadas no período

- Metas e Resultados:

Período	Meta	Resultado
2019.2	60%	100%
2020.1	65%	100%
2002.2	70%	0%

Mesma situação registrada no indicador 6.1.

Indicador 7.1 - Nível de Maturidade em relação aos processos de segurança da informação conforme tópico 2.4 do iGovTIC-JUD

- Objetivo estratégico: 7. Promover a Segurança da Informação

- Origem: Aplicação do questionário do iGovTIC-JUD
- Metas e Resultados:

Período	Meta	Resultado
2019.1	0,60	0,56
2019.2	0,70	0,65
2020.1	0,75	0,72
2020.2	0,80	0,85

Os processos definidos no tópico 2.4 do iGovTIC-JUD foram consolidados com apoio da Gerência de Infraestrutura (GEINF). No entanto, a evolução e melhoria contínua desses processos serão de responsabilidade da Coordenação de Segurança da Informação (COSEI).

Indicador 8.1 - Índice de disponibilidade de serviços definidos como essenciais

- Objetivo estratégico: 8. Garantir os recursos de TI apropriados às atividades judiciais e administrativas
- Origem: Cálculo realizado pela COGTI com dados extraídos do painel grafana (<http://grafana.tjpb.jus.br>)
- Metas e Resultados:

Período	Grupo	Meta	Resultado
2019.1	Serviços Judiciais	99.5%	99.40%
	Serviços Administrativos	99.2%	99.98%
	Serviços Técnicos (sem os Links de Internet e Manutenção de Equipamentos)	99.5%	99.98%
	Links de 3ª Entrância e Sedes de Circunscrição	99.4%	93.46%

	Links de 1ª e 2ª Entrância	99.1%	96.40%
	Links dedicados Sede TJPB, Fóruns da Grande João Pessoa e Campina Grande	99.7%	100%

Período	Grupo	Meta	Resultado
2019.2	Serviços Judiciais	99.5%	96.09%
	Serviços Administrativos	99.2%	99.16%
	Serviços Técnicos (sem os Links de Internet e Manutenção de Equipamentos)	99.5%	99.97%
	Links de 3ª Entrância e Sedes de Circunscrição	99.4%	96.85%
	Links de 1ª e 2ª Entrância	99.1%	90.92%
	Links dedicados Sede TJPB, Fóruns da Grande João Pessoa e Campina Grande	99.7%	99.98%

Período	Grupo	Meta	Resultado
2020.1	Serviços Judiciais	99.5%	97.98%
	Serviços Administrativos	99.2%	99.92%
	Serviços Técnicos (com os Links de Internet)	99.5%	99.35%

Período	Grupo	Meta	Resultado
2020.2	Serviços Judiciais	99.7%	96.65%
	Serviços Administrativos	99.4%	99.77%
	Serviços Técnicos (com os Links de Internet)	99.8%	98.73%

A partir de 2020 os links de internet foram incorporados na categoria de serviços técnicos. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) está disponível no Catálogo de ANS Essenciais de TI na página de governança de TI (<https://www.tjpb.jus.br/diretorias/tecnologia-da-informacao/governanca>).

Indicador 8.2 - Nível de Maturidade na disponibilização de Data Center, Backup, Armazenamento, Servidores de Aplicação conforme tópico 5.3 da ENTIC-JUD

- Objetivo estratégico: 8. Garantir os recursos de TI apropriados às atividades judiciais e administrativas.
- Origem: Aplicação do questionário do iGovTIC-JUD
- Metas e Resultados:

Período	Meta	Resultado
2019.1	0,70	0,76
2019.2	0,72	0,82
2020.1	0,75	0,86
2020.2	0,80	0,90

Para este tópico do iGovTIC-JUD a única pendência está na existência de uma solução de backup em local geográfico distinto do Data Center, o que já está sendo providenciado através de uma contratação em andamento.

Indicador 9.1 - Percentual de execução do Plano de Contratações de TI

- Objetivo estratégico: 8. Garantir os recursos de TI apropriados às atividades judiciais e administrativas
- Origem: Planilha dinâmica de controle e acompanhamento do plano de contratações de TI.

●Metas e Resultados:

Período	Meta	Resultado
2019	80%	57,69%
2020	90%	58,62%

Em 2020, das 29 contratações constantes no plano, 12 foram canceladas ou migradas para o plano de 2021. Ano atípico devido a pandemia da COVID-19 que interferiu na execução das contratações. Meta não alcançada no biênio.

Indicador 9.2 - Percentual de execução dos recursos orçamentários destinados a TI

Objetivo estratégico: 9. Aprimorar a execução orçamentária de TI

Origem: Painel de Projetos da DITEC

(<https://app.tjpb.jus.br/painel-projetos/paginas/dashboard.jsf?painelId=1>)

Metas e Resultados:

Período	Meta	Resultado
2019	80%	72,10%
2020	90%	45,80%

Meta não alcançada. Importante registrar que houve uma mudança de entendimento quanto a execução orçamentária. A medição deste indicador foi realizada entendendo-se como execução orçamentária tudo que foi empenhado do orçamento. No novo entendimento, a execução orçamentária compreende tudo o que foi efetivamente empenhado, liquidado e pago. O novo entendimento somente deverá entrar em vigor para o próximo planejamento estratégico de TI.

3. Referências

DITEC-GOVTI. PETI 2015-2020.

DITEC-GOVTI. Plano de Métricas do PETI 2015-2020.

DITEC-GOVTI. PDTI 2020-2021.

Sistemas PJe, OTRS, ADM Eletrônico, Painel Grafana da DITEC.

Resultado do iGovTIC-JUD em 2020.

Processo de Gerenciamento do Desempenho por Competências de TI.

Processo de Planejamento e Gerenciamento Orçamentário de TI.

Processo de Gerenciamento das Contratações de TI.

<https://www.tjpb.jus.br/diretorias/tecnologia-da-informacao/governanca>

Painel de projetos, ações e execução orçamentária de TI:

<https://app.tjpb.jus.br/painel-projetos/paginas/dashboard.jsf?painelId=1>