

**PORTARIA Nº 1935/2019**

Revisa os Indicadores e Metas do Plano Estratégico 2015-2020 de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais;

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 08, de 06 de junho de 2019, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, que revisa o Plano Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Ceará para os anos de 2015 a 2020 e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 28, de 05 de dezembro de 2019, do Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, que revisou o Plano Estratégico 2015-2020 de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará e dá outras providências

**RESOLVE:**

**Art. 1º.** Revisar os Indicadores e Metas do Plano Estratégico 2015-2020 de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Ceará, nos termos dos Anexo I, desta Portaria.

**Art. 2º.** A definição dos indicadores estratégicos baseou-se na proposta do Conselho Nacional de Justiça e no Plano Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Ceará 2015-2020.

**Art. 3º.** A cada indicador estratégico está relacionada uma meta institucional que, por sua vez, desdobra-se em metas anuais correspondentes aos anos do período de vigência do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020.

**§ 1º** Para cada meta institucional de que trata o caput deste artigo será designado um gestor de meta, sendo uma unidade da Secretaria de Tecnologia da Informação.

**§ 2º** Caberá ao gestor de meta estabelecer plano de ação e adotar medidas destinadas ao seu cumprimento, visando, com isso, concretizar de forma satisfatória os objetivos estratégicos do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020.

**Art. 4º.** Os Indicadores e Metas estabelecidos nesta Portaria poderão ser reavaliados anualmente ou a cada revisão do Plano Estratégico 2015-2020 de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**Art. 5º.** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRASE.**

**GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, Fortaleza, 11 de dezembro de 2019.

**Desembargadora Maria Nailde Pinheiro Nogueira**

VICE-PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA,  
NO EXERCÍCIO DA PRESIDÊNCIA

**ANEXO I – FICHA DE INDICADORES (PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 2015-2020)**

<b>Indicador 01: Índice de Chamados de infraestrutura com ANO Resolvidos no Tempo Acordado</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de chamados de infraestrutura com ANO resolvidos no tempo acordado.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Chamados de infraestrutura com ANO resolvidos no tempo acordado / Total de chamados de infraestrutura com ANO resolvidos) x 100					
Linha de Base	85,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 90% o percentual de chamados resolvidos no prazo até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	89,00%	90,00%
Gestor das Metas	Serviço da Central de Atendimento em TI					

<b>Indicador 02: Índice de Efetividade do Atendimento Remoto</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de atendimentos resolvidos no 1º nível e 2º nível remoto.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Chamados resolvidos (1º nível ou 2º nível remoto) / (Total de chamados resolvidos - Chamados de monitoramento)) x 100					
Linha de Base	32,00%					



Descrição da Meta	Elevar para 50% o percentual de atendimentos resolvidos no 1º nível e 2º nível remoto até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	46,00%	50,00%
Gestor das Metas	Serviço da Central de Atendimento em TI					

**Indicador 03: Número Mínimo de Treinamentos Formatados para Sistemas**

Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede a quantidade de treinamentos formatados para sistemas que precisam.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Número de treinamentos formatados para sistemas que precisam					
Linha de Base	0					
Descrição da Meta	Formatar 10 treinamentos por ano até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	10	10
Gestor das Metas	Coordenadoria de Sistemas Administrativos					

**Indicador 04: Índice Mínimo de Satisfação do Cliente de TIC**

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Comunicação e a Imagem da TI					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de satisfação dos clientes de TIC.					
Frequência de Medição	Anual					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Percentual de respostas positivas dentro da amostra (respostas positivas: muito satisfeito ou concordo totalmente e satisfeito ou concordo parcialmente; respostas negativas: insatisfeito ou discordo parcialmente e muito insatisfeito ou discordo totalmente).					
Linha de Base	73,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 80% o percentual de satisfação dos clientes de TIC até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	80,00%	80,00%
Gestor das Metas	Assistente de Apoio Técnico					

**Indicador 05: Número de Eventos de TI para Público Externo**

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Comunicação e a Imagem da TI					
Descrição do Indicador	Mede a quantidade de eventos de difusão promovidos pela Setin para áreas externas.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Número de eventos de difusão promovidos pela Setin para áreas externas					
Linha de Base	1					
Descrição da Meta	Promover, pelo menos, a quantidade de eventos de difusão anuais definidos nas metas até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	4	4
Gestor das Metas	Gerência de Governança de TI					

**Indicador 06 - EXCLUÍDO****Indicador 07: Índice de Modelagem de Processos**

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de processos gerenciais da Setin modelados e publicados de acordo com o planejado.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Processos da Setin publicados} / \text{Total de processos planejados para modelagem}) \times 100$					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Modelar anualmente, pelo menos, o percentual de processos gerenciais da Setin definidos nas metas até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	90,00%	90,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Projetos e Processos					

**Indicador 08: Índice Mínimo de Produtividade de Implementação de Processos**

Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de processos automatizados.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Quantidade de processos automatizados ou atualizados prontos pra homologação}) / (\text{Quantidade de processos planejados para automatização ou atualização}) \times 100$					



Linha de Base	50,00%					
Descrição da Meta	Automatizar ou atualizar pelo menos 50% dos processos planejados até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	50,00%	50,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Projetos e Processos					

<b>Indicador 09: Índice de Governança de TIC</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede a adequação das práticas de gestão de TI ao instrumento de avaliação iGovTIC-JUD.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	6 anos					
Como Medir	Percentual de atendimento ao questionário "iGovTIC-JUD"					
Linha de Base	51,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 75% o índice de governança de TIC até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	70,00%	75,00%
Gestor das Metas	Gerência de Governança de TI					

<b>Indicador 10: Índice de Projetos Executados no Prazo</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de projetos concluídos ou no prazo.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	6 anos					
Como Medir	(Número de projetos concluídos + número de projetos não concluídos e no prazo / Total de projetos definidos para execução) x 100					
Linha de Base	20,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 90% o índice de projetos concluídos ou no prazo até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	85,00%	90,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Projetos e Processos					

<b>Indicador 11: Índice de Execução do Peti 2015-2020</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Governança de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de atendimento às metas para todos os indicadores do Peti 2015-2020 (com exceção deste).					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	% cumprimento das metas do Plano Estratégico de TIC 2015-2020 em relação às metas do ano vigente. Para o cálculo, serão utilizados todos os indicadores do Plano Estratégico de TIC 2015-2020, excluindo o resultado do próprio indicador de execução do Plano Estratégico de TIC. Inicialmente, serão utilizados pesos que podem variar de 1 a 3, conforme o objetivo estratégico relacionado ao indicador. Para obtenção do resultado final, será calculada a média ponderada considerando os pesos e o percentual de cumprimento de cada indicador. Caso o indicador não tenha informação no ano vigente, atribuir valor "zero".					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Alcançar anualmente, pelo menos, os percentuais de atendimento ao Peti definidos nas metas até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	90,00%	90,00%
Gestor das Metas	Gerência de Governança de TI					

<b>Indicador 12: Índice de Incidentes de Segurança de TIC Tratados</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Segurança da Informação					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de incidentes de segurança de TIC tratados.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de incidentes de segurança de TIC tratados / Total de incidentes de segurança de TIC identificados) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Tratar 93% dos incidentes de segurança de TIC identificados anualmente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	92,00%	93,00%
Gestor das Metas	Serviço de Segurança da Informação					

<b>Indicador 13: Índice de Controles de Segurança de TIC Implementados</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Segurança da Informação					



Descrição do Indicador	Mede o percentual de controles de segurança de TIC implementados, os quais foram priorizados para implementação no ano pelo CGETIC, com base em relatórios de riscos e recomendações de auditorias.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Quantidade de controles implementados} / \text{Total de controles priorizados para implementação}) \times 100$					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Implementar 60% dos controles priorizados pelo CGETI anuais até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	50,00%	60,00%
Gestor das Metas	Serviço de Segurança da Informação					

**Indicador 14: Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Administrativos (Infraestrutura)**

Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de disponibilidade dos sistemas administrativos mais críticos (definidos pela gestão) em horário comercial.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					
Como Medir	$(\text{Soma dos percentuais de disponibilidade dos sistemas administrativos mais críticos} / \text{Quantidade de sistemas administrativos mais críticos}) \times 100$ *Indisponibilidades não ocasionadas por problemas de Infraestrutura de TI são excluídas da fórmula.					
Linha de Base	98,00%					
Descrição da Meta	Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 98% para os sistemas administrativos mais críticos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	98,00%	98,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Suporte Técnico					

**Indicador 15: Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Judiciais (Infraestrutura)**

Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de disponibilidade dos sistemas judiciais mais críticos (definidos pela gestão).					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					
Como Medir	$(\text{Soma dos percentuais de disponibilidade dos sistemas judiciais mais críticos} / \text{Quantidade de sistemas judiciais mais críticos}) \times 100$ *Indisponibilidades não ocasionadas por problemas de Infraestrutura de TI são excluídas da fórmula.					
Linha de Base	99,00%					
Descrição da Meta	Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 96% para os sistemas judiciais mais críticos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	96,00%	96,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Suporte Técnico					

**Indicador 16: Índice Mínimo de Capacidade Livre nos Sistemas de Armazenamento**

Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de capacidade livre nos sistemas de armazenamento do ambiente de produção do TJCE.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					
Como Medir	$(\text{Total de espaço disponível} / \text{Total de espaço existente}) \times 100$					
Linha de Base	25,00%					
Descrição da Meta	Manter anualmente o percentual de capacidade livre nos sistemas de armazenamento em pelo menos 30% até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	30,00%	30,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Suporte Técnico					

**Indicador 17 - EXCLUÍDO****Indicador 18: Índice de Equipamentos de TI Refletidos no Inventário Lógico**

Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de conformidade de equipamentos de TI nos inventários lógico (ferramenta de Gerenciamento de CMDB) e físico (somente equipamentos distribuídos para Unidades) - computadores(desktops e notebooks), servidores, switches.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Mensal					



Como Medir	(Quantidade de equipamentos no inventário lógico (ferramenta de Gerenciamento de CMDDB)) / (Quantidade de equipamentos no inventário físico (somente equipamentos distribuídos para Unidades) - computadores(desktops e notebooks), servidores, switches) x 100					
Linha de Base	88,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 98% o índice de equipamentos de TI refletidos no inventário lógico até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	98,00%	98,00%
Gestor das Metas	Serviço de Operação					

<b>Indicador 19: Índice Mínimo de Unidades do Interior com Uso Ideal dos Links de Comunicação</b>						
Objetivo Estratégico	Garantir a Infraestrutura de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual mínimo de unidades judiciárias do interior com uso dos links de comunicação abaixo de 35% no horário de 08h às 18h (exceto links utilizando a tecnologia de fibra ótica).					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Total das unidades judiciárias do interior com utilização média abaixo de 35% / Total de unidades judiciárias do interior) x 100					
Linha de Base	94,00%					
Descrição da Meta	Manter anualmente pelo menos 93% das unidades do interior com uso ideal dos links de comunicação até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	93,00%	93,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Suporte Técnico					

<b>Indicador 20: Índice de Interfaces de Integração Homologadas</b>						
Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de interfaces de integração homologadas.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Interfaces de integração homologadas tácita ou explicitamente/ Total de interfaces planejadas) x 100					
Linha de Base	Não disponível					
Descrição da Meta	Homologar 90% das interfaces de integração planejadas anualmente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	85,00%	90,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Sistemas Administrativos					

<b>Indicador 21: Índice de Rejeite de Versões em Homologação pelo Cliente</b>						
Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual máximo de versões rejeitadas em homologação pelo cliente relativas ao desenvolvimento ou manutenção de sistemas de acordo com a especificação aprovada.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de versões entregues para homologação pelo cliente que tiveram rejeite / Total de versões entregues para homologação pelo cliente) x 100					
Linha de Base	Não disponível					
Descrição da Meta	Reduzir para 10% o índice anual de rejeite de versões entregues para homologação pelo cliente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	10,00%	10,00%
Gestor das Metas	Gerência de Sistemas					

<b>Indicador 22: Índice de Rejeite de Demandas Entregues em Homologação Interna</b>						
Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de demandas rejeitadas por erro de desenvolvimento e manutenção entregues para homologação do analista pela área que gerencia a fábrica de software.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade das demandas entregues para homologação do analista que tiveram rejeite por erro / Total de demandas entregues em homologação) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Reduzir para 10% o índice anual de rejeite de versões entregues para homologação interna até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	10,00%	10,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas					

<b>Indicador 23: Índice de Casos Novos Eletrônicos</b>						
Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					



Descrição do Indicador	Mede o percentual de casos novos eletrônicos.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Quantidade de casos novos eletrônicos} / \text{Quantidade de casos novos}) \times 100$					
Linha de Base	51%					
Descrição da Meta	Obter 100% de casos novos eletrônicos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	80,00%	100,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Sistemas Judiciais					

<b>Indicador 24: Índice de Padrões de Desenvolvimento de Sistemas Definidos</b>						
Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de padrões de desenvolvimento de sistemas definidos.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Quantidade de padrões definidos} / \text{Quantidade de padrões planejados}) \times 100$					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Definir 100% dos padrões de desenvolvimento planejados anualmente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	100,00%	100,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas					

<b>Indicador 25: Quantidade de Propostas Inovadoras Aprovadas e Implementadas</b>						
Objetivo Estratégico	Fomentar a Inovação em TIC					
Descrição do Indicador	Mede o quantitativo de propostas inovadoras (procedimento, processo, software, serviço) aprovadas pela Setin e implementadas.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Número de propostas inovadoras aprovadas pela Setin e implementadas					
Linha de Base	2					
Descrição da Meta	Elevar para 3 o total anual de implementação de propostas inovadoras até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	3	3
Gestor das Metas	Coordenadoria de Projetos e Processos					

**Indicador 26 - EXCLUÍDO**

<b>Indicador 27: Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação de TIC</b>						
Objetivo Estratégico	Desenvolver Competências, Integrar e Valorizar Pessoas					
Descrição do Indicador	Mede o percentual do Plano Anual de Capacitação de TIC.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	$(\text{Número de capacitações executadas} / \text{Total de capacitações do Plano Anual de Capacitação de TIC}) \times 100$					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Manter anualmente pelo menos 70% de execução do Plano Anual de Capacitação.					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	70,00%	70,00%
Gestor das Metas	Gerência de Governança de TI					

<b>Indicador 28: Índice de Satisfação do Clima TI</b>						
Objetivo Estratégico	Desenvolver Competências, Integrar e Valorizar Pessoas					
Descrição do Indicador	Mede o resultado da pesquisa de clima organizacional interna.					
Frequência de Medição	Anual					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	Percentual de avaliações positivas na pesquisa de clima organizacional interna (respostas positivas: muito satisfeito ou concordo totalmente e satisfeito ou concordo parcialmente; respostas negativas: insatisfeito ou discordo parcialmente e muito insatisfeito ou discordo totalmente)					
Linha de Base	77,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 87% o percentual de satisfação do Clima TI até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	85,00%	87,00%
Gestor das Metas	Gerência de Governança de TI					

<b>Indicador 29: Índice Mínimo de Execução do Plano de Contratações</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Gestão de Custos e de Contratações de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de contratações realizadas conforme o plano de contratações.					



Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de contratações realizadas / Quantidade de contratações definidas no plano) x 100					
Linha de Base	34,00%					
Descrição da Meta	Manter anualmente pelo menos 80% de execução do Plano de Contratações					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	80,00%	80,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI					

<b>Indicador 30: Índice de Execução da Análise de Processos de Pagamento no Prazo</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Gestão de Custos e de Contratações de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de análises de processos de pagamentos executadas no prazo.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de processos de pagamento analisados no prazo / Demanda de processos do período) x 100					
Linha de Base	18,00%					
Descrição da Meta	Elevar para 85% o percentual anual de processos de pagamento no prazo até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	-	-	80,00%	85,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI					

<b>Indicador 31: Índice de Execução do Plano Orçamentário de TIC</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Gestão de Custos e de Contratações de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de execução do Plano Orçamentário Anual de TIC.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Somatório do orçamento executado no ano / Somatório do orçamento planejado para o ano) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Manter o percentual mínimo de execução do Plano Orçamentário de TIC em 80% até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	-	-	-	80,00%	80,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI					

<b>Indicador 32: Índice de Chamados de Sistemas com ANO Resolvidos no Tempo Acordado</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de chamados de 3º Nível de Sistemas com ANO resolvidos no tempo acordado.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Chamados de sistema com ANO resolvidos no tempo acordado / Total de chamados de sistema com ANO resolvidos) x 100					
Linha de Base	-					
Descrição da Meta	Elevar para 90% o percentual de chamados resolvidos no prazo até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	Sem Medição	Sem Medição	-	80%	90%
Gestor das Metas	Gerência de Sistemas					

<b>Indicador 33: Índice de Painéis de Monitoramento Desenvolvidos</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Qualidade e a Disponibilização de Informações de Apoio à Decisão					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de painéis de monitoramento desenvolvidos					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de painéis desenvolvidos)/(Quantidades de painéis planejados)x100					
Linha de Base	0					
Descrição da Meta	Disponibilizar pelo menos 75% dos painéis planejados para serem desenvolvidos até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	Sem Medição	Sem Medição	-	75,00%	75,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas					

<b>Indicador 34: Índice de Satisfação do Usuário com o Atendimento</b>						
Objetivo Estratégico	Aprimorar o Atendimento de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de chamados de TIC avaliados positivamente pelos usuários.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					



Como Medir	Total de chamados avaliados positivamente/Total de chamados avaliados					
Linha de Base	87%					
Descrição da Meta	Elevar para 90% o percentual de chamados avaliados positivamente até 2020					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	Sem Medição	Sem Medição	-	89%	90%
Gestor das Metas	Serviço da Central de Atendimento de TI					

**Indicador 35 - EXCLUÍDO****Indicador 36: Índice de Versões Disponibilizadas em Homologação no Prazo**

Objetivo Estratégico	Prover com Qualidade Soluções de TIC					
Descrição do Indicador	Mede o percentual de versões disponibilizadas em homologação no prazo.					
Frequência de Medição	Mensal					
Período do Acúmulo	Anual					
Como Medir	(Quantidade de versões disponibilizadas em homologação no prazo / Quantidade de versões entregues) x 100					
Linha de Base	Não Disponível					
Descrição da Meta	Homologar no prazo 70% das versões até 2020.					
Metas Anuais	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Sem Medição	Sem Medição	Sem Medição	-	60,00%	70,00%
Gestor das Metas	Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas					

**PORTARIA Nº1940/2019**

**A VICE-PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, no exercício da Presidência, usando de suas atribuições legais,

**CONSIDERANDO** a Portaria nº 1797, de 20 de novembro de 2019, da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, que instituiu o Grupo de Trabalho de Implantação do Sistema Eletrônico de Execução Unificada (SEEU);

**CONSIDERANDO** a necessidade de realizar capacitação presencial e prática com os servidores das comarcas do interior no Sistema Eletrônico de Execução Unificada (SEEU);

**RESOLVE:**

Art. 1º Convocar os servidores, abaixo elencados, para compor o Grupo de Trabalho de Implantação do SEEU/CNJ, instituído pela Portaria nº 1797, de 20 de novembro de 2019, da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, do dia 16 ao dia 18 de dezembro de 2019:

<b>Comarca de Juazeiro do Norte</b>	<b>Matrícula</b>
Cristina Gonçalves da Silva	3784
Silvolange Ferreira da Silva	106
<b>Comarca de Cedro</b>	<b>Matrícula</b>
José Roberto de Souza	284
Vanessa Maria Lucena Moreira	41484
<b>Comarca de Maracanaú</b>	<b>Matrícula</b>
Vladja de Almeida Pereira	2015
Afonso Antônio Crispim Neto	40257
<b>Comarca de Caucaia</b>	<b>Matrícula</b>
Elissa Moraes Sousa	24866
Joana Darc Oliveira	8792

**PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.**

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 12 de dezembro de 2019.

**Desembargadora Maria Nailde Pinheiro Nogueira**  
VICE- PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO CEARÁ  
NO EXERCÍCIO DA PRESIDÊNCIA