

10 INDICADORES E METAS

Os indicadores de desempenho descrevem o que será medido, contemplando as dimensões de eficiência, eficácia ou efetividade.

As metas representam os resultados a serem alcançados pela STJ para atingir os objetivos propostos. Elas permitem um melhor controle do desempenho da Secretaria, pois são observáveis, contêm prazos de execução e são quantificadas por meio de indicadores.

As metas de desempenho estão alinhadas com aquelas almejadas pelo STJ até 2020, no sentido de que a STJ esteja trabalhando e contribuindo para as ações estratégicas do Tribunal. Além disso, estão agrupadas de acordo com as perspectivas do modelo de BSC adotado, iniciando-se por aquelas de nível mais interno. Em seguida, para a interação com os clientes e, finalmente, na contribuição para a organização.

10.1. Perspectiva - Pessoas e Recursos

OBJETIVO: GERIR O ORÇAMENTO ESTRATÉGICO NA STJ

INDICADORES

ORÇAMENTO ESTRATÉGICO NA STJ

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: GERIR O ORÇAMENTO ESTRATÉGICO NA STJ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: ASSEGURAR E GERIR O ORÇAMENTO

RADAR DA ESTRATÉGIA: ORÇAMENTO

| META | ALCANÇAR 80% DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO ESTRATÉGICO, ATÉ DEZ/2020. | | | |
|---------|--|---------|---------|---------|
| | META DESDOBRADA | | | |
| LB/2016 | 2017 | 2018(*) | 2019(*) | 2020(*) |
| N/A | 98% | 80% | 80% | 80% |

(*) Fórmula alterada em Março de 2018, estabeleceu nova meta de 80% de execução orçamentária.

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC**OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** GERIR O ORÇAMENTO ESTRATÉGICO NA STJ**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** ASSEGURAR E GERIR O ORÇAMENTO**RADAR DA ESTRATÉGIA:** ORÇAMENTO

| META | ALCANÇAR 80% DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA, ANUALMENTE, ATÉ DEZ/2020. | | | | |
|---------|--|------|---------|---------|---------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018(*) | 2019(*) | 2020(*) |
| N/A | 98% | 98% | 80% | 80% | 80% |

(*) Fórmula alterada em Março de 2018, estabeleceu nova meta de 80% de execução orçamentária.

OBJETIVO: APRIMORAR A INFRAESTRUTURA PARA SUPORTE AOS SERVIÇOS OFERECIDOS**INDICADORES****DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS CRÍTICOS****OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** APRIMORAR A INFRAESTRUTURA PARA SUPORTE AOS SERVIÇOS OFERECIDOS**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC**RADAR DA ESTRATÉGIA:** PRODUTIVIDADE

| META | MANTER UM MÍNIMO DE 98% DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC, PERMANENTEMENTE. | | | | |
|---------|--|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 99,62% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% |

DISPONIBILIDADE DO PORTAL**OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** APRIMORAR A INFRAESTRUTURA PARA SUPORTE AOS SERVIÇOS OFERECIDOS**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC**RADAR DA ESTRATÉGIA:** PRODUTIVIDADE

| META | ASSEGURAR 99% DE DISPONIBILIDADE DO PORTAL DO STJ, ATÉ DEZEMBRO DE 2020. | | | | |
|---------|--|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 99,93% | 96% | 97% | 98% | 99% | 99% |

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: APRIMORAR A INFRAESTRUTURA PARA SUPORTE AOS SERVIÇOS OFERECIDOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | GARANTIR 90% DE IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE SEGURANÇA, ATÉ DEZEMBRO DE 2020. | | |
|---------|---|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 50% | 75% | 85% | 90% |

SERVIÇOS DUALIZADOS

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: APRIMORAR A INFRAESTRUTURA PARA SUPORTE AOS SERVIÇOS OFERECIDOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | GARANTIR QUE 80% DOS SERVIÇOS CRÍTICOS DE TI ESTEJAM DUALIZADOS, ENTRE OS DATACENTERS DO STJ, ATÉ DEZ/2020. | | |
|---------|---|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 57% | 60% | 70% | 80% |

INSTITUCIONALIZAÇÃO DO PLANO DE CONTINUIDADE DE INFRAESTRUTURA

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: APRIMORAR A INFRAESTRUTURA PARA SUPORTE AOS SERVIÇOS OFERECIDOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | CRIAR E PUBLICAR O PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS CRÍTICOS DE TI, ATÉ DEZ/2018. | | |
|---------|--|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 10% | 70% | 100% | 100% |

OBJETIVO: APRIMORAR COMPETÊNCIAS DOS SERVIDORES DA STI**INDICADORES****DESEMPENHO POR COMPETÊNCIAS DOS GESTORES DA STI****OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** APRIMORAR COMPETÊNCIAS DOS SERVIDORES DA STI**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** APRIMORAR COMPETÊNCIAS**RADAR DA ESTRATÉGIA:** COMPETÊNCIAS

| META | MANTER NO MÍNIMO EM 90% O DESEMPENHO POR COMPETÊNCIA DOS GESTORES, ATÉ DEZ/2020. | | | | | |
|---------|--|------|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | | |
| LB/2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 90,25% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |

HORAS DE EC POR GESTOR NA STI**OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** APRIMORAR COMPETÊNCIAS DOS SERVIDORES DA STI**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** APRIMORAR COMPETÊNCIAS**RADAR DA ESTRATÉGIA:** COMPETÊNCIAS

| META | MANTER A MÉDIA DE 16 HORAS EM AÇÕES GERENCIAIS DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA REALIZADAS ANUALMENTE PELOS GESTORES DO TRIBUNAL, ATÉ DEZ/2020. | | | | | |
|---------|--|------|------|------|------|--|
| | META DESDOBRADA | | | | | |
| LB/2016 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| 10,35 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | |

ADESÃO ÀS AÇÕES DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA NA STI**OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** APRIMORAR COMPETÊNCIAS DOS SERVIDORES DA STI**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** APRIMORAR COMPETÊNCIAS**RADAR DA ESTRATÉGIA:** COMPETÊNCIAS

| META | AUMENTAR PARA 60% O PERCENTUAL DE SERVIDORES DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO – STI - QUE PARTICIPAM DAS AÇÕES DE CAPACITAÇÃO OPORTUNIZADAS PELO STJ, ATÉ DEZ/2020. | | | | | |
|---------|--|------|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | | |
| LB/2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 51,80% | 53% | 55% | 57% | 58% | 59% | 60% |

CURSOS DA STI NO PAC REALIZADOS

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: APRIMORAR COMPETÊNCIAS DOS SERVIDORES DA STI

OBJETIVO ESTRATÉGICO: APRIMORAR COMPETÊNCIAS

RADAR DA ESTRATÉGIA: COMPETÊNCIAS

| META | CURSAR 90% DOS TREINAMENTOS ESTABELECIDOS NO PAC, ATÉ DEZEMBRO DE 2020. | | | |
|---------|---|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | |
| LB/2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 133,33% | 82% | 84% | 87% | 90% |

OBJETIVO: FORTALECER A GOVERNANÇA NA STI

INDICADOR

GOVERNANÇA NA STI

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: FORTALECER A GOVERNANÇA NA STI

OBJETIVO ESTRATÉGICO: FORTALECER A GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

RADAR DA ESTRATÉGIA: GOVERNANÇA

| META | OBTER 95% DE EXCELÊNCIA NOS CONTROLES INTERNOS NA STI, ATÉ DEZ/2020. | | | | | |
|---------|--|------|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | | |
| LB/2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 85% | 85% | 87% | 89% | 91% | 93% | 95% |

OBJETIVO: ATRAIR E RETER TALENTOS NA STI

INDICADORES

COMPROMETIMENTO DO SERVIDOR NA STI

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: ATRAIR E RETER TALENTOS NA STI

OBJETIVO ESTRATÉGICO: ATRAIR E RETER TALENTOS

RADAR DA ESTRATÉGIA: TALENTOS

| META | OBTER 85% DE COMPROMETIMENTO DO SERVIDOR COM A INSTITUIÇÃO, ATÉ DEZ/2020. | |
|---------|---|------|
| | META DESDOBRADA | |
| LB/2017 | 2018 | 2020 |
| 75,5% | 80% | 85% |

SATISFAÇÃO DO SERVIDOR NA STI**OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** ATRAIR E RETER TALENTOS NA STI**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** ATRAIR E RETER TALENTOS**RADAR DA ESTRATÉGIA:** TALENTOS

| META | OBTER 80% DE COMPROMETIMENTO DO SERVIDOR COM A INSTITUIÇÃO, ATÉ DEZ/2020. | |
|---------|---|------|
| | META DESDOBRADA | |
| LB/2017 | 2018 | 2020 |
| 75,5% | 77% | 80% |

OBJETIVO: GARANTIR A SUSTENTABILIDADE NA STI**INDICADORES****CONSUMO DE COPOS DESCARTÁVEIS NA STI****OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** GARANTIR A SUSTENTABILIDADE NA STI**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** ASSEGURAR E GERIR O ORÇAMENTO**RADAR DA ESTRATÉGIA:** ORÇAMENTO

| META | REDUZIR PARA 307 QUANTIDADE CONSUMIDA DE EMBALAGENS DE COPOS PLÁSTICOS DESCARTÁVEIS, POR ANO, ATÉ DEZ/2020. | | | | |
|---------|---|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 614 | 553 | 491 | 247 | 368 | 307 |

IMPRESSÕES NA STI**OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** GARANTIR A SUSTENTABILIDADE NA STI**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** ASSEGURAR E GERIR O ORÇAMENTO**RADAR DA ESTRATÉGIA:** ORÇAMENTO

| META | REDUZIR PARA ATÉ 78.400 A QUANTIDADE DE IMPRESSÕES ANUAIS EM PAPEL A4 NA STI ATÉ DEZ/2020. | |
|------------|--|--------|
| | META DESDOBRADA | |
| LB/2018 | 2019 | 2020 |
| A MENSURAR | 82.452 | 78.400 |

CONSUMO DE PAPEL NA STI

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: GARANTIR A SUSTENTABILIDADE NA STI

OBJETIVO ESTRATÉGICO: ASSEGURAR E GERIR O ORÇAMENTO

RADAR DA ESTRATÉGIA: ORÇAMENTO

| META | REDUZIR PARA 177 A QUANTIDADE ANUAL CONSUMIDA DE RESMAS DE PAPEL, ATÉ DEZ/2020. | | | | |
|---------|---|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 353 | 318 | 305 | 165 | 165 | 165 |

10.2. Perspectiva - Processos internos

OBJETIVO: ELEVAR A MATURIDADE DOS PROCESSOS DE TIC DE FORMA INTEGRADA

INDICADOR

MATURIDADE DOS PROCESSOS DE TIC

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: ELEVAR A MATURIDADE DOS PROCESSOS DE TIC DE FORMA INTEGRADA

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | MATURAR OS PROCESSOS DE TIC EM ATÉ 80% ATÉ 2020. | | |
|---------|--|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 49% | 60% | 70% | 80% |

OBJETIVO: BUSCAR A CONTINUIDADE DOS PROCESSOS DA STI ENTRE GESTÕES

INDICADORES

AÇÕES OPERACIONAIS DE PROJETOS DO PDTIC NÃO CONCLUÍDAS E CONTINUADAS ENTRE AS GESTÕES

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: BUSCAR A CONTINUIDADE DOS PROCESSOS DA STI ENTRE GESTÕES

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | IMPLANTAR 80% DAS AÇÕES OPERACIONAIS DE PROJETOS DO PDTIC QUE PORVENTURA NÃO FORAM CONCLUÍDOS EM UM CICLO DO PDTIC NO CICLO SEGUINTE ATÉ 2020. | |
|---------|--|------|
| | META DESDOBRADA | |
| LB/2017 | 2018 | 2020 |
| 70,37% | 75,18% | 80% |

REUNIÕES DE COMITÊS

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: BUSCAR A CONTINUIDADE DOS PROCESSOS DA STI ENTRE GESTÕES.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | ALCANÇAR 8 REUNIÕES POR ANO POR COMITÊ EM CADA ANO ATÉ DEZ/2020. COGJUD 8 REUNIÕES E COGADM, 8 REUNIÕES. | | |
|---------|--|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 7 | 16 | 16 | 16 |

OBJETIVO: INCENTIVAR A PARTICIPAÇÃO DO SERVIDOR NA GESTÃO DE TIC

INDICADOR

PARTICIPAÇÃO NOS EVENTOS DE TIC

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: INCENTIVAR A PARTICIPAÇÃO DO SERVIDOR NA GESTÃO DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: FORTALECER A GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

RADAR DA ESTRATÉGIA: GOVERNANÇA

| META | ALCANÇAR ATÉ 80% DE PARTICIPAÇÃO DOS SERVIDORES ATÉ DEZ/2020. | | |
|---------|---|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 65% | 68% | 73% | 75% |

OBJETIVO: IMPLEMENTAR A ESTRATÉGIA NACIONAL DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO

INDICADORES

ADERÊNCIA AOS REQUISITOS DA ENTIC-JUD

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: IMPLEMENTAR A ESTRATÉGIA NACIONAL DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | IMPLANTAR 100% DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA STI DOS GRUPOS DE ENTREGÁVEIS DO PLANO DE TRABALHO ENVIADO AO CNJ REFERENTE À RESOLUÇÃO CNJ N. 211/2015. | | | |
|---------|--|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | |
| LB/2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 52% | 64% | 76% | 88% | 100% |

GOVERNANÇA DE TIC SEGUNDO IGOVTIC-JUD

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: IMPLEMENTAR A ESTRATÉGIA NACIONAL DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | ALCANÇAR O ESTÁGIO "APRIMORADO" EM GRAU DE MATURIDADE EM GOVERNANÇA DE TIC, ATÉ DEZ/2020. | | | |
|---------|---|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | |
| LB/2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 52% | 60% | 64% | 68% | 70% |

10.3. Perspectiva - Contribuição para a Organização

OBJETIVO: ESTABELECEM O SUBSISTEMA DE GOVERNANÇA DE TIC

INDICADORES

GOVERNANÇA DE TIC SEGUNDO IGOVTIC TCU

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: ESTABELECEM O SUBSISTEMA DE GOVERNANÇA DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: FORTALECER A GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | ALCANÇAR O ESTÁGIO "APRIMORADO" EM GRAU DE MATURIDADE EM GOVERNANÇA DE TIC, ATÉ DEZ/2020. | | | | |
|---------|---|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 52% | 55% | 60% | 62% | 66% | 70% |

EXECUÇÃO DO PLANO DE CONTRATAÇÕES DE TIC

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: ESTABELECEM O SUBSISTEMA DE GOVERNANÇA DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: FORTALECER A GOVERNANÇA INSTITUCIONAL

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | ALCANÇAR 90% DE EXECUÇÃO DO PLANO DE CONTRATAÇÕES DE TIC, ATÉ DEZEMBRO DE 2020. | | | | |
|---------|---|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 69,88% | 80% | 82% | 85% | 87% | 90% |

OBJETIVO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC

INDICADORES

SEGURANÇA DE ATIVOS DE TIC

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | GARANTIR 90% DE IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE SEGURANÇA, ATÉ DEZ/2020. | | |
|---------|---|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 68,2% | 75% | 85% | 90% |

SATISFAÇÃO NA ENTREGA DE NOVOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | MANTER ANUALMENTE O PERCENTUAL MÉDIO DE SATISFAÇÃO ACIMA DE 95% ATÉ DEZ/2020. | | | | |
|---------|---|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 94,81% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | ATINGIR 90% DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE TIC, ATÉ DEZ/2020. | | | | | |
|---------|---|------|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | | |
| LB/2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 89,40% | 85% | 86% | 87% | 88% | 89% | 90% |

SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO - STI

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | ATINGIR 75,4% DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS EM RELAÇÃO AO SUPORTE EM TIC PRESTADO, ATÉ DEZEMBRO DE 2020. | | | | |
|---------|--|--------|--------|--------|--------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 93,60% | 75,00% | 75,10% | 75,20% | 75,30% | 75,40% |

SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM OS SERVIÇOS DE TIC DO STJ

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | OBTER, ANUALMENTE, 80% DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO, ATÉ DEZ/2020. | | | | | |
|---------|--|------|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | | |
| LB/2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 78,89% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |

INÍCIO DE ATENDIMENTO NO PRAZO

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | INICIAR O ATENDIMENTO EM ATÉ 10 MINUTOS DE 98% DOS CHAMADOS PRINCIPAIS ABERTOS PARA SUPORTE DE TIC, ANUALMENTE, ATÉ DEZEMBRO DE 2020. | | | | |
|---------|---|------|------|------|------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 99,7% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% |

SOLUÇÃO DE SOLICITAÇÕES NO PRAZO

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | SOLUCIONAR, NO MÍNIMO, 91,4% DOS CHAMADOS PRINCIPAIS ABERTOS PARA SUPORTE DE TIC EM MENOS DE 26 HORAS ÚTEIS, ATÉ DEZEMBRO DE 2020. | | | | |
|---------|--|-------|-------|-------|-------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 93,3% | 91% | 91,1% | 91,2% | 91,3% | 91,4% |

CHAMADOS REABERTOS

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | DIMINUIR A REABERTURA DOS CHAMADOS PRINCIPAIS DA CORE PARA MENOS DE 0,38%, ATÉ DEZEMBRO DE 2020. | | | | |
|---------|--|------|-------|-------|-------|
| | META DESDOBRADA | | | | |
| LB/2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 0,18% | 0,4% | 0,4% | 0,39% | 0,39% | 0,38% |

OBJETIVO: POTENCIALIZAR A CAPACIDADE DE ENTREGA DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC

INDICADORES

DEMANDAS RÁPIDAS

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: POTENCIALIZAR A CAPACIDADE DE ENTREGA DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | AUMENTAR EM 10% AS DEMANDAS ATENDIDAS POR ANO ATÉ 2020. | | |
|---------|---|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 50% | 60% | 70% | 80% |

DEMANDAS PROJETO**OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** POTENCIALIZAR A CAPACIDADE DE ENTREGA DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC**RADAR DA ESTRATÉGIA:** PRODUTIVIDADE

| META | AUMENTAR EM 10% AS DEMANDAS ATENDIDAS POR ANO ATÉ 2020. | | |
|---------|---|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 20% | 30% | 40% | 50% |

OBJETIVO: AUMENTAR A COLABORAÇÃO TECNOLÓGICA ENTRE O STJ E OS ÓRGÃOS PÚBLICOS**INDICADORES****PARTICIPAÇÃO NO TI CONTROLE****OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** AUMENTAR A COLABORAÇÃO TECNOLÓGICA ENTRE O STJ E OS ÓRGÃOS PÚBLICOS**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC**RADAR DA ESTRATÉGIA:** PRODUTIVIDADE

| META | PARTICIPAR DE TODAS AS REUNIÕES DO REFERIDO GRUPO ATÉ 2020. | | |
|---------|---|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 100% | 100% | 100% | 100% |

PARTICIPAÇÃO NO CGNTIC**OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO:** AUMENTAR A COLABORAÇÃO TECNOLÓGICA ENTRE O STJ E OS ÓRGÃOS PÚBLICOS**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC**RADAR DA ESTRATÉGIA:** PRODUTIVIDADE

| META | PARTICIPAR DE TODAS AS REUNIÕES DO REFERIDO GRUPO ATÉ 2020. | | |
|---------|---|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 100% | 100% | 100% | 100% |

ENTES PÚBLICOS UTILIZANDO O MNI

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: AUMENTAR A COLABORAÇÃO TECNOLÓGICA ENTRE O STJ E OS ÓRGÃOS PÚBLICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | ATINGIR 5 ENTES PÚBLICOS CONECTADOS VIA MNI ATÉ 2020. | | |
|---------|---|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| N/A | 2 | 4 | 5 |

TRIBUNAIS INTEGRADOS UTILIZANDO O MNI

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: AUMENTAR A COLABORAÇÃO TECNOLÓGICA ENTRE O STJ E OS ÓRGÃOS PÚBLICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | ATINGIR 19 TRIBUNAIS INTEGRADOS COM O MNI ATÉ 2020. | | |
|---------|---|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| N/A | 4 | 10 | 19 |

TRIBUNAIS UTILIZANDO O GPE V4

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: AUMENTAR A COLABORAÇÃO TECNOLÓGICA ENTRE O STJ E OS ÓRGÃOS PÚBLICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | ATINGIR 14 TRIBUNAIS INTEGRADOS COM O GPE V4 ATÉ 2020. | | |
|---------|--|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| N/A | 6 | 13 | 14 |

AÇÕES CONJUNTAS COM OUTROS ÓRGÃOS PÚBLICOS

OBJETIVO DE CONTRIBUIÇÃO: AUMENTAR A COLABORAÇÃO TECNOLÓGICA ENTRE O STJ E OS ÓRGÃOS PÚBLICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC

RADAR DA ESTRATÉGIA: PRODUTIVIDADE

| META | REALIZAR 3 AÇÕES CONJUNTAS COM ÓRGÃOS PÚBLICOS POR ANO ATÉ 2020. | | |
|---------|--|------|------|
| | META DESDOBRADA | | |
| LB/2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 2 | 3 | 3 | 3 |

11 ALINHAMENTO DO PLANO ESTRATÉGICO DE TIC AO PLANO STJ 2020

Considerando a necessidade de se estabelecer a vinculação das ações entre as diversas unidades internas da STI com o seu plano estratégico setorial, foi elaborado, entre outros instrumentos, o Painel de Contribuição da Secretaria, que representa a derivação da estratégia institucional e nele são explicitadas as contribuições das unidades internas para essa estratégia, mantendo-se as relações de causalidade dos objetivos estratégicos associados ao mapa. Seguindo a metodologia de alinhamento estratégico adotada no Tribunal, esses objetivos são organizados por critérios, que juntos, formam o Radar da Estratégia da unidade. A consolidação dos vários radares setoriais resulta no Radar da Estratégia do STJ. Os critérios utilizados nesse instrumento são:

- Produtividade – diz respeito à contribuição específica da unidade para a estratégia institucional, ou seja, aspectos diretamente relacionados ao negócio setorial.
- Competências – está voltado aos indicadores estratégicos desdobrados do objetivo “Apri-morar competências”.
- Retenção de Talentos - está voltado aos indicadores estratégicos desdobrados de o obje-tivo “Atrair e reter talentos”.