

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

INDICADORES DE DESEMPENHO DE TIC

IDTIC 2023

Data: 12/06/2023

Versão 1.0



Cúpula Diretiva (Gestão 2023-2024)

Presidente

Desembargador Luiz Fernando Tomasi Keppen

1º Vice-Presidente

Desembargadora Joeci Machado Camargo

2º Vice-Presidente

Desembargador Fernando Antônio Prazeres

Corregedor-Geral da Justiça

Desembargador Hamilton Mussi Corrêa

Corregedor de Justiça

Desembargador Roberto Antonio Massaro

Secretário do Tribunal de Justiça

José Luiz Faria de Macedo Filho

Supervisor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Desembargador Rui Portugal Bacellar Filho

Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação

Rafael Coninck Teigão

Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJPR

Desembargador Marcel Guimarães Rotoli de Macedo Presidente do Comitê	José Luiz Faria de Macedo Filho Secretário deste Tribunal de Justiça
Desembargador Luciano Carrasco Falavinha Souza Vice-Presidente do Comitê	Vinícius Rodrigues Lopes Diretor do Departamento de Planejamento
Dr. César Ghizoni Juiz Auxiliar da Presidência	Rafael Coninck Teigão Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação
Dr. Marcos Vinícius Christo Juiz Auxiliar da Presidência	Alessio Roman Junior Servidor do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação
Dr. Márcio José Tokars Juiz Auxiliar da 1ª Vice-Presidência	Andreia Karla Dorce Servidora do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação
Dr. Lucas Cavalcanti da Silva Juiz Auxiliar da 2ª Vice-Presidência	Gerson Mikalixen Junior Servidor da Corregedoria-Geral da Justiça
Dr. Gustavo Hoffmann Juiz Auxiliar da Corregedoria-Geral da Justiça	
Dr. Eduardo Ressetti Pinheiro Marques Vianna Juiz de Direito de 1º Grau de Jurisdição	
Dr. Marcos Caires Luz Juiz de Direito de 1º Grau de Jurisdição	

Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGESTIC)

Alberto Heitor Molinari	Luiz Fernando Moletta Alves
Alessio Roman Junior	Luís Fernando Parizotto Mormul
Andreia Karla Dorce	Magno Mario Bayer Filho
Carlos José Johann Kolb	Márcio Mortensen Wanderley
Cideclei Machado	Marco Antônio Gomes Bernardino
Danilo Kovalechyn	Paulo Alfredo Ribas Toledo
Fábio Da Luz Caiut	Paulo Henrique Waromby
Gustavo Raphael Stein	Rafael Coninck Teigão
Jefferson Wanderley Jacob	Zilei Carolina Da Silveira De Lara
Johnatan Daniel Fromholz Lima	
Lauro Andrey De Souza Bueno	

SEIITJPR 0033045-60.2016.8.16.6000

Composição do Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC

Equipe de elaboração do documento

(servidores da Assessoria de Governança de TIC - DTIC)

Andreia Karla Dorce
Danielle Trein Romanelli
Gustavo Malaquias de Paula
Pablo Tavares
Renan Rafael Marcon
Renata Alves

Brasil. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Indicadores de Tecnologia da Informação e Comunicação / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. - Curitiba: TJPR, 2023. 21 p.: il.

1. Tecnologia da informação. 2. Gestão pública. 3. Administração Pública. 4. Gestão e Governança. 5. Estratégia. 6. Indicadores.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Autor(es)	Descrição
0.1	26/05/2023	Equipe de Governança de TIC	Criação do documento e versão inicial. SEI TJPR
1.0	12/06/2023	CGESTIC	Aprovação pelo Comitê Gestor de TIC

Sumário

INTRODUÇÃO.....	7
METODOLOGIA.....	7
PROCESSO.....	8
DASHBOARD OU PAINEL DE INFORMAÇÕES.....	8
MATRIZ DE PAPEIS E RESPONSABILIDADES.....	9
IE – INDICADORES ESTRATÉGICOS DE TIC.....	10
Indicadores TIC no PEI 2021-2026.....	10
KR – Resultados-Chave de TIC no PDTIC 2023.....	13
IT – INDICADORES de TIC (sob demanda).....	17
ANEXO I – Modelo de ficha para indicador de TIC.....	20
ANEXO II – Publicações e Portal DTIC.....	21

INTRODUÇÃO

Este documento destina-se a fornecer esclarecimentos sobre os principais indicadores estratégicos (IE), táticos (IT) e operacionais (IO) do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTIC. Recomenda-se o uso de tais indicadores para a tomada de decisão e avaliação de desempenho de TIC no TJPR.

METODOLOGIA

Os indicadores podem ser idealizados em diversas situações, entretanto minimamente recomenda-se utilizar como fonte:

- Indicadores Estratégicos de TIC do Planejamento Estratégico Institucional vigente. Nesta versão do documento, utilizado o PEI-TJPR 2021-2026 conforme [Resolução TJPR nº 300/2021-OE](#));
- KR's (*Key Results* ou Resultados-Chave) obtidos do Plano Diretor de TIC vigente. No momento do PDTIC 2023 conforme [Decisão nº 541/2023 – P-CGOVTIC](#)).
- Indicadores de TIC sugeridos em reuniões do CGESTIC – Comitê de Gestores de TIC, CGOVTIC – Comitê de Governança de TIC e CGSI – Comitê de Governança de Segurança da Informação;
- Indicadores de TIC para atender recomendações de auditorias, atos normativos do CNJ, TJPR e afins;
- Indicadores de TIC originados em Processos de Trabalho;
- Indicadores de TIC de outras fontes, conforme necessidade e benefício ao DTIC.

PROCESSO

Em geral as etapas necessárias para a criação dos indicadores são:

1. Identificar o objetivo ou objeto fonte do indicador;
2. Sugerir um ou mais indicadores candidatos;
3. Descrever as propriedades dos indicadores (ficha sugerida no anexo);
4. Discutir a necessidade, benefício e viabilidade, bem como aprovar no Comitê Gestor de TIC – CGESTIC;
5. Publicar o indicador no Painel Principal de Indicadores do DTIC (dashboard BI ou outra forma disponível);
6. Fornecer mensalmente os valores sobre o indicador;
7. Participar da análise de desempenho dos indicadores sob sua responsabilidade ou área de interesse. Se necessário, implementar plano de ação para aproximar ou superar a meta estabelecida no indicador;
8. Melhoria contínua e descarte de indicadores obsoletos.

O detalhamento das atividades mencionadas acima está mapeada nos fluxos: **Processo de Criação dos Indicadores do DTIC**; **Processo Gestão dos Indicadores do DTIC**. O material é acessível pela internet no Portal do TJPR na área de Tecnologia da Informação no endereço: https://dtic.tjpr.jus.br/inicio?a_page_anchor=81230804.

DASHBOARD OU PAINEL DE INFORMAÇÕES

O Painel Principal dos Indicadores do DTIC é acessível pela internet no Portal do TJPR no endereço: https://dtic.tjpr.jus.br/inicio?a_page_anchor=81553782

Adicionalmente, como medida de apoio para equipe DTIC-GOV, sugere-se manter um resumo dos indicadores, no formato de planilha ms-excel, conforme: TJPR Sharepoint > DTIC-Indicadores > General > BI-datasource > [BI-Indicadores-Estrategicos.xlsx](#)

MATRIZ DE PAPEIS E RESPONSABILIDADES

Atividade	Periodicidade*	Responsável
Elaborar o Glossário de Indicadores de TIC	A cada início de Gestão TJPR ou anual	DTIC-GOV
Revisar e sugerir adequações ao PDTIC e demais comitês	A cada início de Gestão TJPR ou quando acionado	DTIC-GOV
Monitorar, solicitar o fornecimento dos valores dos indicadores e publicação das informações	Mensal	DTIC-GOV
Preparar e executar os planos de ação em resposta aos indicadores.	Mensal	Responsável atribuído no indicador
Prestação de Contas aos comitês	Trimestral	DTIC-GOV
Monitorar e revisar objetivos estratégicos do PDTIC	Mensal	CGESTIC
Monitorar e revisar iniciativas e KR's	Mensal	Gestores das Unidades do DTIC

Tabela 2 - Matriz de Papeis e Responsabilidades que envolvem os indicadores de TIC

IE – INDICADORES ESTRATÉGICOS DE TIC

Indicadores TIC no PEI 2021-2026

Indicador	O que mede e responsável	Meta	Fórmula	Observações
IE 01: Índice do Grau de Aplicação de Recursos em TIC	<p>Afere o percentual da despesa total do TJPR que é destinada para área de TI.</p> <p>Permite acompanhar a trajetória dos recursos destinados a área de TI.</p> <p>Unidade DTIC Responsável:</p> <p>DTIC-CGP-DCON: Divisão de Contratações de TIC da Coordenadoria de Gestão e Planejamento de TIC do DTIC.</p>	<p>Em 2023 até 4,5%;</p> <p>Em 2024 até 5%;</p> <p>Em 2025 até 5,5%;</p> <p>Em 2026 até 6%;</p> <p>Observação:</p> <p>Metas definidas no SEI!TJPR 0094309-68.2022.8.16.6000 doc. 8054150.</p>	<p>leGARTI = ((DTI+DRH)/DPJ) * 100</p> <p>Variáveis:</p> <p>leGARTI: Índice de Execução do Grau de Aplicação de Recursos em TIC</p> <p>DTI: Somatório das Despesas com aquisições de TIC;</p> <p>DRH: Somatório das Despesas com Recursos Humanos em TIC;</p> <p>DPJ: Despesa total do Tribunal de Justiça do Paraná.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade:</p> <p>Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	<p>Corresponde ao Indicador 67 do PEI-TJPR 2021-2026 (Resolução TJPR nº 300/2021-OE).</p> <p>Metas definidas no SEI!TJPR 0094309-68.2022.8.16.6000 doc. 8054150.</p>
IE 02: Índice de Satisfação dos Usuários Internos de TIC	<p>Mede a satisfação dos usuários internos de TIC (internos ao TJPR) em relação aos serviços prestados pelo DTIC.</p> <p>Unidade DTIC Responsável:</p> <p>DTIC-CQ-DAT</p>	<p>Em 2023 até 74%;</p> <p>Em 2024 até 76%;</p> <p>Em 2025 até 78%;</p> <p>Em 2026 até 80%;</p> <p>Recomendado:</p> <p>Para melhorar o iGovTIC-JUD TJPR 2023 recomendável meta igual ou superior a 90%.</p>	<p>PSU de TIC = Média das respostas do questionário aplicado online.</p> <p>Variáveis:</p> <p>PSU é a Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos de TIC do TJPR.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade:</p> <p>Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	<p>Corresponde ao Indicador 68 do PEI-TJPR 2021-2026 (Resolução TJPR nº 300/2021-OE).</p> <p>Corresponde ao KR 1.1 do PDTIC-TJPR 2023 (SEI!JTPR 0045979-06.2023.8.16.6000 no SEI!Doc. nº 8907888)</p> <p>Corresponde a pergunta 15 do iGovTIC-JUD 2022.</p>

<p>IE 03: Índice do iGovTIC-JUD do TJPR</p>	<p>Índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação desenvolvido com o propósito de o CNJ identificar, avaliar e acompanhar a situação da Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC dos órgãos do Poder Judiciário. Mensura o nível de maturidade em TIC dos Tribunais, conforme Resolução CNJ nº 370/2021.</p> <p>Unidade DTIC Responsável: DTIC-GOV Assessoria de Governança de TIC.</p>	<p>Em 2023 no mínimo nível "Satisfatório";</p> <p>Em 2024 no mínimo nível "Aprimorado";</p> <p>Em 2025 no mínimo nível "Aprimorado";</p> <p>Em 2026 no mínimo nível "Excelência";</p> <p>Recomendado: para iGovTIC-JUD TJPR 2023 nota mínima de 90% (maturidade = "Excelência") para pontuar no Prêmio de Qualidade do CNJ 2023.</p>	<p>iGovTIC-JUD TJPR = Nota Final do questionário aplicado pelo CNJ.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	<p>Corresponde ao Indicador 69 do PEI-TJPR 2021-2026 (Resolução TJPR nº 300/2021-OE).</p> <p>Contribui para os critérios de avaliação do Prêmio de Qualidade do CNJ 2023.</p> <p>Faixas para nível de Maturidade entre 2023 e 2026: Baixo: $00 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 40$; Satisfatório: $40 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 70$; Aprimorado: $70 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 90$; Excelência: $90 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$;</p>
<p>IE 04: Índice de Execução do Plano de Capacitação de TIC (PCTIC)</p>	<p>Indicador capaz de avaliar o percentual de execução do Plano de Capacitação de TIC no órgão.</p> <p>Unidade DTIC Responsável: DTIC-AT - Assessoria Técnica do DTIC</p>	<p>Em 2023 até 80%;</p> <p>Em 2024 até 83%;</p> <p>Em 2025 até 85%;</p> <p>Em 2026 até 90%;</p> <p>Recomendado: Para melhorar o iGovTIC-JUD TJPR 2023 recomendável meta igual ou superior a 90%.</p>	<p>$\text{IePCTIC} = (\text{TTR}/\text{TTP}) * 100$</p> <p>Variáveis: IePCTIC: Índice de Execução do Plano de Capacitação de TIC; TTR: Total de Treinamentos Realizados; TTP: Total de Treinamentos Planejados;</p> <p>Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	<p>Corresponde ao Indicador 70 do PEI-TJPR 2021-2026 (Resolução TJPR nº 300/2021-OE).</p> <p>Corresponde a pergunta XX do iGovTIC-JUD 2022.</p>
<p>IE 05: Índice de Execução do Plano Diretor de TIC (PDTIC)</p>	<p>Indicador capaz de avaliar o percentual de execução do PDTIC.</p> <p>Unidade DTIC Responsável: DTIC-GOV Assessoria de Governança de TIC.</p>	<p>Em 2023 até 70%;</p> <p>Em 2024 até 75%;</p> <p>Em 2025 até 80%;</p>	<p>$\text{IePDTIC} = (\text{TKRC}/\text{TKRP}) * 100$</p> <p>Variáveis: IePCTIC: Índice de Execução do Plano de Capacitação de TIC;</p>	<p>Corresponde ao Indicador 71 do PEI-TJPR 2021-2026 (Resolução TJPR nº 300/2021-OE).</p>

		Em 2026 até 85%;	TKRC: Total de KR concluídos no PDTIC (antigamente chamado de Total de Atividades Realizadas no PDTIC); TKRP: Total de KR planejados no PDTIC (antigamente chamado de Total de Atividades Planejadas no PDTIC); Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.	
--	--	------------------	--	--

KR – Resultados-Chave de TIC no PDTIC 2023

Resultado-Chave definido no PDTIC-TJPR 2023 (SEI!JTPR 0045979-06.2023.8.16.6000 no SEI!Doc. nº 8907888).

Indicador	O que mede e responsável	Meta	Fórmula	Observações
KR 1.1: Índice de Execução do KR 1.1	<p>Indicador capaz de avaliar o atingimento do <u>KR 1.1 - 90% dos usuários satisfeitos com os serviços prestados pelo DTIC.</u></p> <p>Obtido através da realização de questionários online.</p> <p>Unidade DTIC Responsável: DTIC-CQ-DAT</p>	<p>Em 2023 meta de 90%</p> <p>Recomendado: Que o "IE 02: Índice de Satisfação dos Usuários Internos de TIC" alcance o valor igual ou superior a 90%.</p>	<p>leKR1.1 = 100%, se PSU 2023 medido igual ou maior que 90%; caso contrário corresponde ao cálculo (Percentual atingido na PSU / 0,9).</p> <p>O Questionário da PSU (Pesquisa de Satisfação dos Usuários de TIC) é realizado de forma online, anualmente.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	Este indicador depende do IE 02: Índice de Satisfação dos Usuários Internos de TIC.
KR 1.2: Índice de Execução do KR 1.2	<p>Indicador capaz de avaliar a evolução do <u>KR 1.2 - Serviço de Atendimento N1 100%, contratado e iniciado processo de transição por prestador terceirizado.</u></p> <p>Unidade DTIC Responsável: DTIC-CQ: Coordenadoria de Qualidade do DTIC</p>	<p>Até 01/12/2023 meta de 100%</p> <p>Recomendado: Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.</p>	<p>leKR1.2 = Média dos percentuais de conclusão das iniciativas relacionadas ao KR1.2.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	
KR 1.3: Índice de Execução do KR 1.3	<p>Indicador capaz de avaliar a evolução do <u>KR 1.3 - Serviço de Atendimento N2 100%, contratado e iniciado processo de transição por prestador terceirizado.</u></p> <p>Unidade DTIC Responsável: DTIC-CQ: Coordenadoria de Qualidade do DTIC</p>	<p>Até 01/12/2023 meta de 100%</p> <p>Recomendado: Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.</p>	<p>leKR1.3 = Média dos percentuais de conclusão das iniciativas relacionadas ao KR1.3.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	
KR 1.4: Índice de Execução do KR 1.4	<p>Indicador capaz de avaliar a evolução do <u>KR 1.4 - Aplicação da Metodologia de Desenvolvimento de</u></p>	<p>Até 01/12/2023 meta de 80%.</p>	<p>leKR1.4 = 100%, se atingiu ou superou a meta definida; caso contrário corresponde ao cálculo ((Total de Projetos Novos</p>	

	<p>Software (MDS) do DTIC em pelo menos 80% dos projetos novos em TIC.</p> <p>Unidade DTIC Responsável:</p> <p>DTIC-CSI-DES: Divisão de Engenharia de Sistemas da Coordenadoria de Sistemas de Informação do DTIC.</p>	<p>Recomendado:</p> <p>Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.</p>	<p>Desenvolvimento com MDS)/Total de Projetos Novos de Desenvolvimento) / 0,8).</p> <p>Unidade de medida e Polaridade:</p> <p>Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	
<p>KR 2.1: Índice de Execução do KR 2.1</p>	<p>Indicador capaz de avaliar evolução do <u>KR 2.1 - Attingir no mínimo 90% dos ativos de serviços essenciais com mapeamento de riscos.</u></p> <p>Unidade DTIC Responsável:</p> <p>DTIC-CGP-SEG: Divisão de Segurança de TIC da Coordenadoria de Gestão e Planejamento de TIC do DTIC.</p>	<p>Até 01/12/2023 meta de 90%</p> <p>Recomendado:</p> <p>Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.</p>	<p>leKR2.1 = 100%, se atingiu ou superou a meta definida; caso contrário corresponde ao cálculo ((Total de Ativos de Serviços Essenciais com riscos mapeados)/Total de Ativos de Serviços Essenciais) / 0,9).</p> <p>Unidade de medida e Polaridade:</p> <p>Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	
<p>KR 2.2: Índice de Execução do KR 2.2</p>	<p>Indicador capaz de avaliar evolução do <u>KR 2.2 - Monitorar os eventos de segurança para o SIEM de 40% dos serviços essenciais (SE).</u></p> <p>Unidade DTIC Responsável:</p> <p>DTIC-CGP-SEG: Divisão de Segurança de TIC da Coordenadoria de Gestão e Planejamento de TIC do DTIC.</p>	<p>Até 01/12/2023 meta de 40%</p> <p>Recomendado:</p> <p>Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.</p>	<p>leKR2.2 = 100%, se atingiu ou superou a meta definida; caso contrário corresponde ao cálculo ((Total de Serviços Essenciais monitorados)/Total de Serviços essenciais no SIEM) / 0,4).</p> <p>Unidade de medida e Polaridade:</p> <p>Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	
<p>KR 2.3: Índice de Execução do KR 2.3</p>	<p>Indicador capaz de avaliar evolução do <u>KR 2.3 - Portal do TJ 100% migrado para nuvem.</u></p> <p>Unidade DTIC Responsável:</p> <p>DTIC-CIN: Coordenadoria de Infraestrutura e Operações de TIC do DTIC.</p>	<p>Até 01/12/2023 meta de 100%</p> <p>Recomendado:</p> <p>Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.</p>	<p>leKR2.3 = Média dos percentuais de conclusão das iniciativas relacionadas ao KR2.3.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade:</p> <p>Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	
<p>KR 3.1: Índice de Execução do KR 3.1</p>	<p>Indicador capaz de avaliar evolução do <u>KR 3.1 - Aumentar de 33,3% para 70% a execução do PCSTIC (Plano de Contratações de Soluções de TIC).</u></p>	<p>Até 01/12/2023 meta de 70%</p> <p>Recomendado:</p>	<p>leKR3.1 = 100%, se atingiu ou superou a meta definida; caso contrário corresponde ao</p>	

	<p>Unidade DTIC Responsável:</p> <p>DTIC-CGP-DCON: Divisão de Contratações de TIC da Coordenadoria de Gestão e Planejamento de TIC do DTIC..</p>	<p>Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.</p>	<p>cálculo (Percentual de Execução do PCSTIC / 0,7).</p> <p>O percentual de execução do Plano de Contratações de Soluções de TIC PCSTIC = (Quantidade de contratos assinados no exercício vigente / Quantidade de contratações previstas) * 100.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade:</p> <p>Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	
<p>KR 3.2: Índice de Execução do KR 3.2</p>	<p>Indicador capaz de avaliar evolução do <u>KR 3.2 - Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC instituído.</u></p> <p>Unidade DTIC Responsável:</p> <p>DTIC-CGP-DCON: Divisão de Contratações de TIC da Coordenadoria de Gestão e Planejamento de TIC do DTIC.</p>	<p>Até 01/12/2023 meta de 100%</p> <p>Recomendado:</p> <p>Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.</p>	<p>leKR3.2 = Média dos percentuais de conclusão das iniciativas relacionadas ao KR3.2.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade:</p> <p>Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	
<p>KR 4.1: Índice de Execução do KR 4.1</p>	<p>Indicador capaz de avaliar evolução do <u>KR 4.1 - Manter nível de excelência na maturidade de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC (iGOVTIC-JUD)</u></p> <p>Unidade DTIC Responsável:</p> <p>DTIC-GOV: Assessoria de Governança de TIC.</p>	<p>Em 2023 no mínimo nível "Excelência";</p> <p>Recomendado:</p> <p>iGovTIC-JUD TJPR 2023 nota mínima de 90% (maturidade = "Excelência") para pontuar no Prêmio de Qualidade do CNJ 2023.</p>	<p>leKR4.1 = 100%, se atingiu ou superou a meta definida; caso contrário corresponde ao cálculo (Percentual atingido simulador / 0,9).</p> <p>Unidade de medida e Polaridade:</p> <p>Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.</p>	<p>Este indicador depende do IE 02: Índice do iGovTIC-JUD do TJPR.</p>
<p>KR 4.2: Índice de Execução do KR 4.2</p>	<p>Indicador capaz de avaliar evolução do <u>KR 4.2 - Fluxo de gestão de demandas implantado no SIGA.</u></p> <p>Unidade DTIC Responsável:</p>	<p>Até 01/12/2023 meta de 100%</p> <p>Recomendado:</p> <p>Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.</p>	<p>leKR4.2 = Média dos percentuais de conclusão das iniciativas relacionadas ao KR4.2.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade:</p>	

	DTIC-CGP-DPRO: Divisão de Gestão de Projetos e Processos de TIC da Coordenadoria de Gestão e Planejamento de TIC do DTIC.		Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.	
KR 5.1: Índice de Execução do KR 5.1	Indicador capaz de avaliar evolução do <u>KR 5.1 – Capacitar pelo menos 80% dos servidores do DTIC em pelo menos 1 curso da trilha de capacitação.</u> Unidade DTIC Responsável: DTIC-GOV: Assessoria de Governança de TIC.	Até 01/12/2023 meta de 80% Recomendado: Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.	leKR5.1 = 100%, se atingiu ou superou a meta definida; caso contrário corresponde ao cálculo ((Pessoas Capacitadas/Total Servidores DTIC) / 0,8). Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.	Este indicador depende do IE 02: Índice do iGovTIC-JUD do TJPR.
KR 5.2: Índice de Execução do KR 5.2	Indicador capaz de avaliar evolução do <u>KR 5.2 – Plantão de TIC implantado para os serviços essenciais.</u> Unidade DTIC Responsável: DTIC-AT: Assessoria Técnica do DTIC.	Até 01/12/2023 meta de 100% Recomendado: Concluir com sucesso todas as iniciativas relacionadas a este KR.	leKR5.2 = Média dos percentuais de conclusão das iniciativas relacionadas ao KR5.2. Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.	

IT – INDICADORES de TIC (sob demanda)

Indicador	O que mede e responsável	Meta	Fórmula	Observações
IT 01: Índice de Execução do Plano de Contratações de Soluções de TIC	Afere o percentual de Execução do Plano de Contratações de Soluções de TIC. Permite acompanhar a trajetória dos recursos destinados a área de TI. Unidade DTIC Responsável: DTIC-CGP-DCON	Em 2023 meta de 70%. Recomendado: Sugerido manter acima de 80%.	$I_{PCSTIC} = (\text{Quantidade de contratos assinados no exercício vigente} / \text{Quantidade de contratações previstas}) * 100.$ Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.	Considerar itens novos e cancelados no total de previstos.
IT 02: Índice de Execução do Plano de Gestão Riscos de TIC	Afere o percentual de Execução do Plano de Gestão de Riscos de TIC. Permite acompanhar as ações planejadas para monitoramento dos riscos na área de TI. Unidade DTIC Responsável: DTIC-GOV	Em 2023 meta de 70%. Recomendado: Sugerido manter acima de 80%.	$I_{PGRTC} = (\text{Quantidade de atividades realizadas} / \text{Quantidade de atividades previstas}) * 100$ Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.	Considerar itens novos e cancelados no total de previstos.
IT 03: Índice de Execução do Plano de Gestão de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC	Afere o percentual de Execução do Plano de Gestão de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC. Unidade DTIC Responsável: DTIC-CGP-DSEG	Em 2023 meta de 90%. Recomendado: >???	$I_{PSETIC} = (\text{Quantidade de atividades realizadas} / \text{Quantidade de atividades previstas}) * 100$ Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.	Considerar itens novos e cancelados no total de previstos.
IT 04: Índice de Execução do Plano de Transformação Digital do TJPR	Afere o percentual de Execução do Plano de Transformação Digital do TJPR (PTD-TJPR). Unidade DTIC Responsável: DTIC-CGP-DPRO	Em 2023 meta de 70%. Recomendado: >???	$I_{PTD-TJPR} = (\text{Quantidade de atividades realizadas} / \text{Quantidade de atividades previstas}) * 100$ Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%) e quanto MAIOR melhor.	Considerar itens novos e cancelados no total de previstos.

ANEXO I – Modelo de ficha para indicador de TIC

Indicador	O que mede e responsável	Meta	Fórmula	Observações
Identificação do Indicador	<p>Descrição textual sobre objetivo / finalidade de medição do indicador.</p> <p>Unidade DTIC Responsável: DTIC-CQ-DAT</p>	<p>Descrição sobre a meta desejada num determinado período.</p> <p>Recomendado: Informações complementares sobre a meta.</p>	<p>$(\sum \text{item 1} / \sum \text{item 2}) \times 100$</p> <p>Variáveis: Item1: explicar sobre este item que compõe a fórmula. Item2: explicar sobre este item que compõe a fórmula.</p> <p>Unidade de medida e Polaridade: Porcentagem de (0 a 100%)/Numeral de (0 a 10) e quanto MAIOR/MENOR melhor.</p>	

ANEXO II – Publicações e Portal DTIC

O portal para publicação dos documentos citados e outros artefatos publicados pelas unidades do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJPR é:

- <https://www.dtic.tjpr.jus.br>
- <https://www.tjpr.jus.br/tecnologia-da-informacao>

PROCESSO INDICADORES DE TIC

MAPEAMENTO DE PROCESSOS

*Documento de Processo de Trabalho do DTIC no
âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná*

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

- ◆ **01/06/2023** versão **1.0**, elaborado por DTIC-GOV Pablo Tavares, contendo as seguintes alterações:
 - Criação do documento e apresentação no SEI!TJPR 0077409-73.2023.8.16.6000;

2. REFERÊNCIAS

Indicar documentos, normativos, políticas e outros artefatos importantes para a compreensão do processo descrito:

- [Portal TJPR com Principais Normativos DTIC;](#)
- [Ferramenta Miro para desenho dos Processos de TIC;](#)
- [Portal DTIC com Lista de Abreviaturas e Siglas de TIC;](#)
- [Portal DTIC com Publicações dos Processos DTIC;](#)
- [Portal CNJ sobre iGovTIC-JUD do Poder Judiciário;](#)

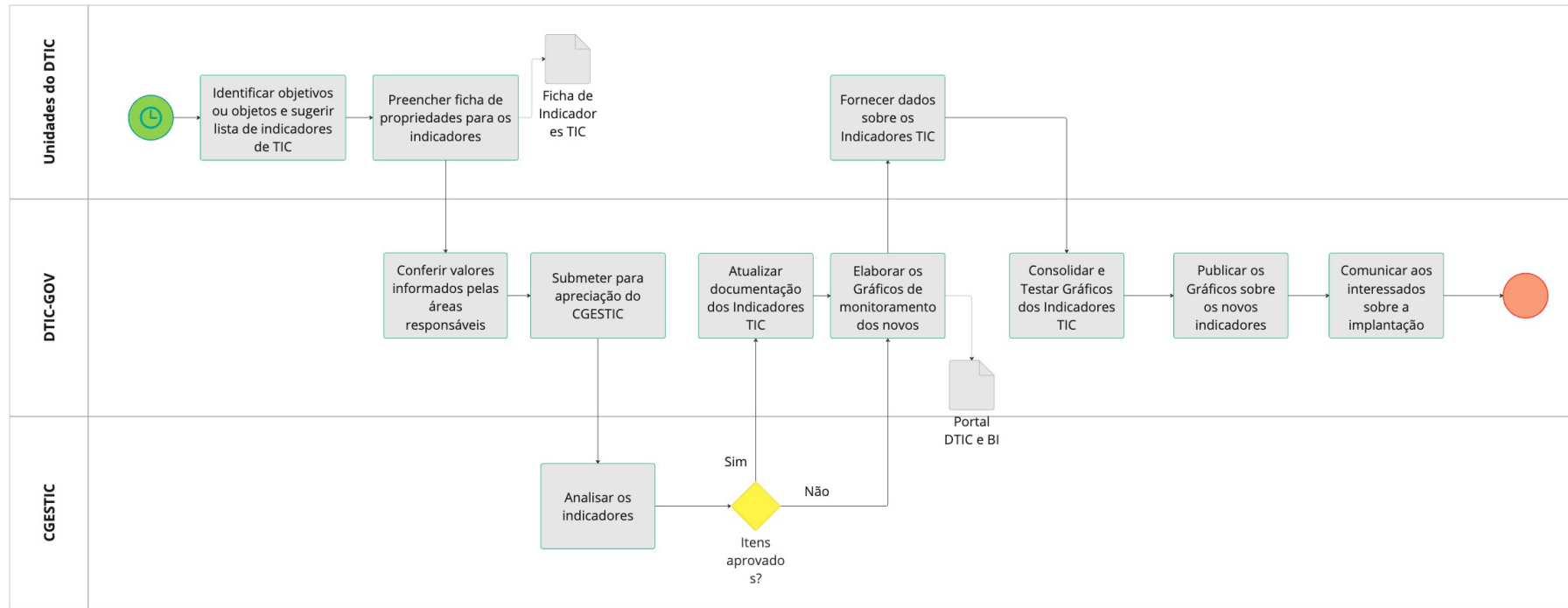
3. MAPEAMENTO E DESCRIÇÕES

A seguir são apresentados os desenhos dos processos de trabalho sobre a Elaboração e Gerenciamento dos Indicadores de TIC do DTIC no TJPR.

A proposição dos Indicadores TIC está descrita em documento específico e com trâmite no SEI!TJPR 0077409-73.2023.8.16.6000.

O presente documento é de responsabilidade da equipe DTIC-GOV Assessoria de Governança de TIC.

PROCESSO ELABORAR INDICADORES DE TIC



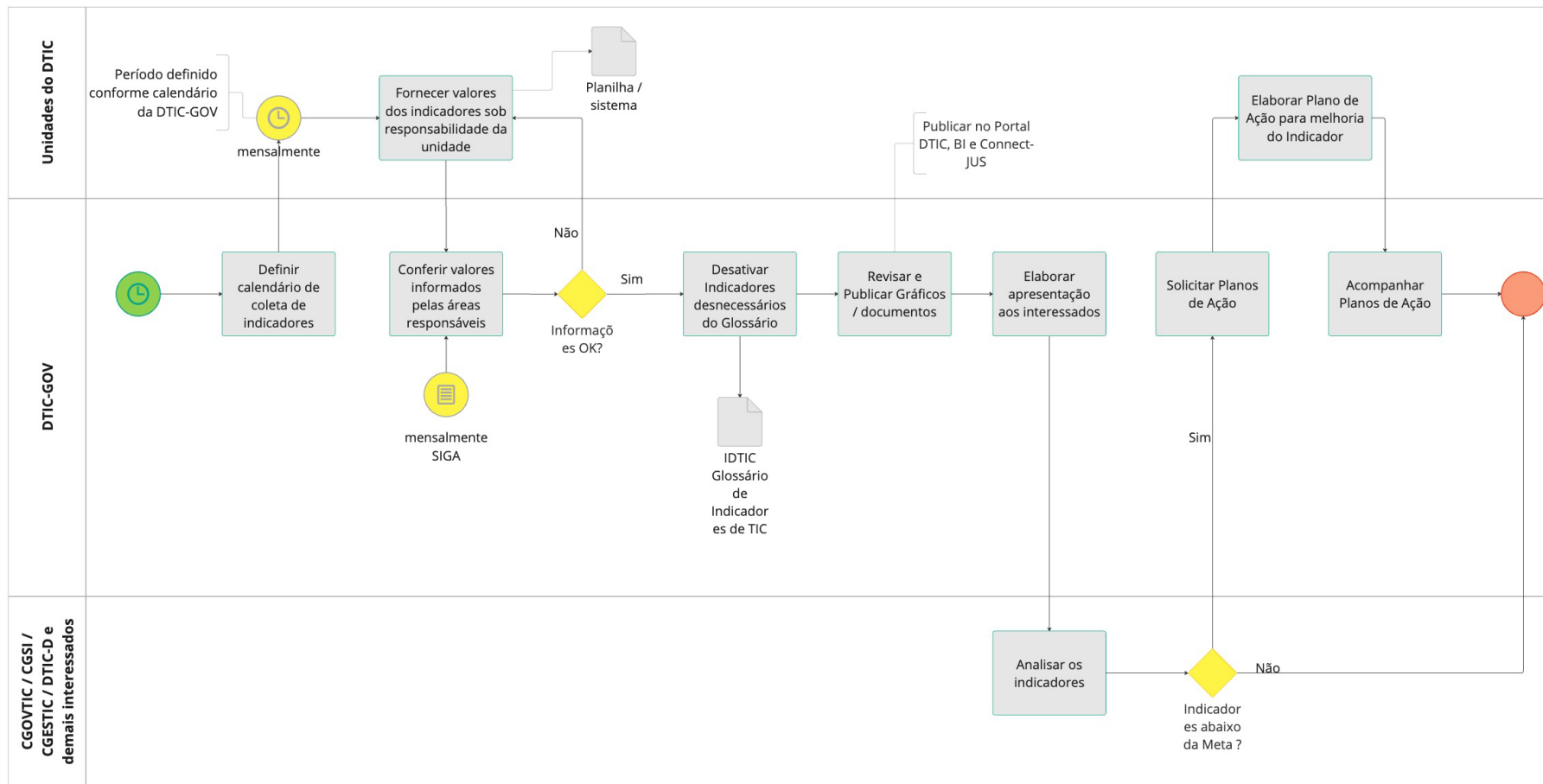
Objetivo do Processo:

Elaborar novos indicadores de TIC, discussão e aprovação no CGESTIC e preparação do ambiente para demonstrá-los aos envolvidos e interessados (permitir acesso ao público externo).

Controle de alteração:

Unidade DTIC: DTIC-GOV
Atualizado por: Pablo Tavares
Atualizado em: 19/05/2023
Versão: 1.0

PROCESSO GESTÃO DE INDICADORES



Objetivo do Processo:

Gerenciar o fornecimento, a coleta, geração de gráficos e análises e ainda a publicação dos indicadores no Canal de Indicadores do DTIC no Teams e no portal do DTIC.

Controle de alteração:

Unidade DTIC: DTIC-GOV
Atualizado por: Pablo Tavares
Atualizado em: 17/05/2023
Versão: 1.1