



Indicador 1 - Índice de insatisfação no atendimento de TIC

Mede o grau de insatisfação dos usuários de TIC em relação aos atendimentos efetuados.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	2,60%	2,60%	0,00%	●
2017	2,34%	2,40%	-2,48%	●
2018	5,00%	3,22%	35,64%	●
2019	3,00%	4,17%	-39,16%	●
2020	2,60%	5,28%	-103,07%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: <

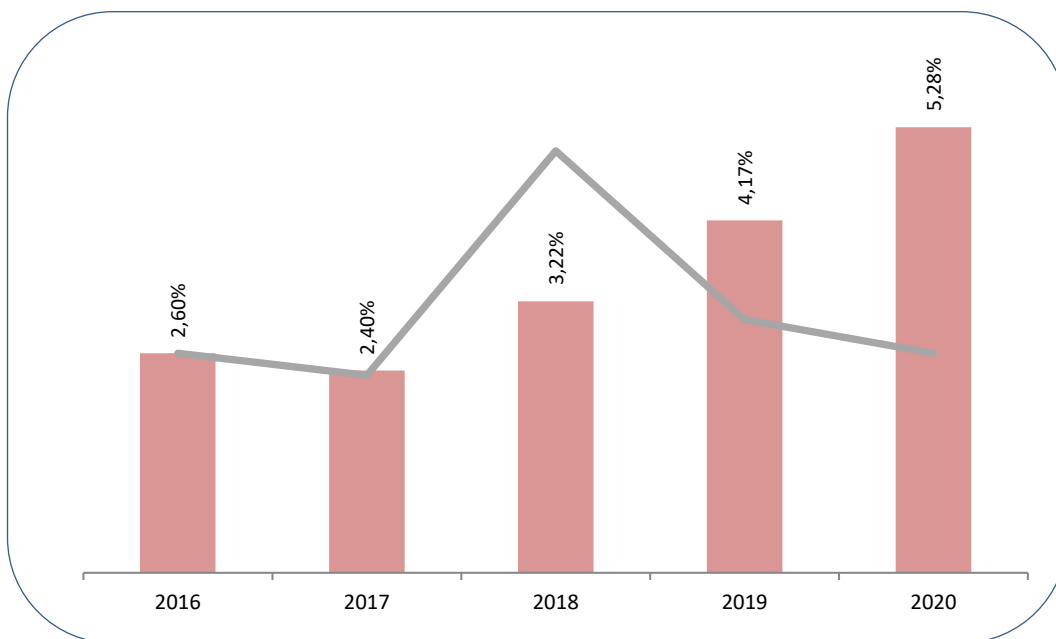
Fonte: CASTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 2 - Índice de solução, dentro do prazo, dos incidentes ocorridos no sistema Pje-JT (ANS)

Mede a proporção de incidentes do Pje-JT resolvidos no prazo, segundo o ANS estipulado.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	72,00%	74,47%	3,43%	●
2017	74,00%	74,59%	0,79%	●
2018	76,00%	83,61%	10,02%	●
2019	78,00%	80,94%	3,77%	●
2020	80,00%	79,08%	-1,15%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade:

>

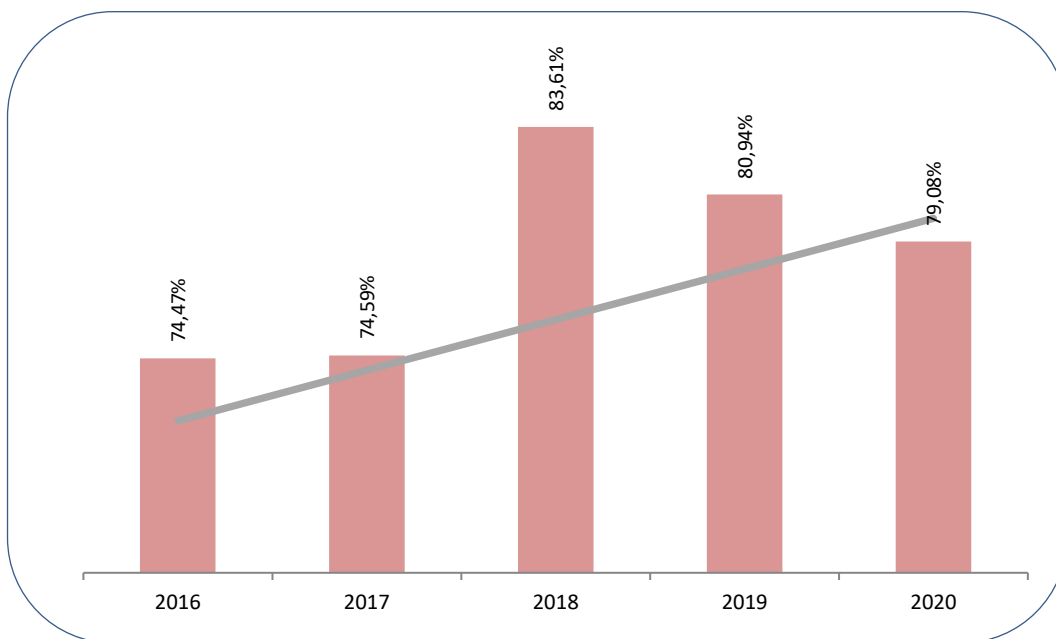
Fonte: CSISTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 3 - Índice serviços locais críticos de TIC com riscos mapeados
Mede a proporção de riscos de TIC de serviços locais, considerados críticos, que estão mapeados de acordo com o processo de Gestão de Riscos, instituído no Ato GP nº 28/2012.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	50,00%	100,00%	100,00%	●
2017	75,00%	100,00%	33,33%	●
2018	100,00%	100,00%	0,00%	●
2019	100,00%	100,00%	0,00%	●
2020	100,00%	89,29%	-10,71%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

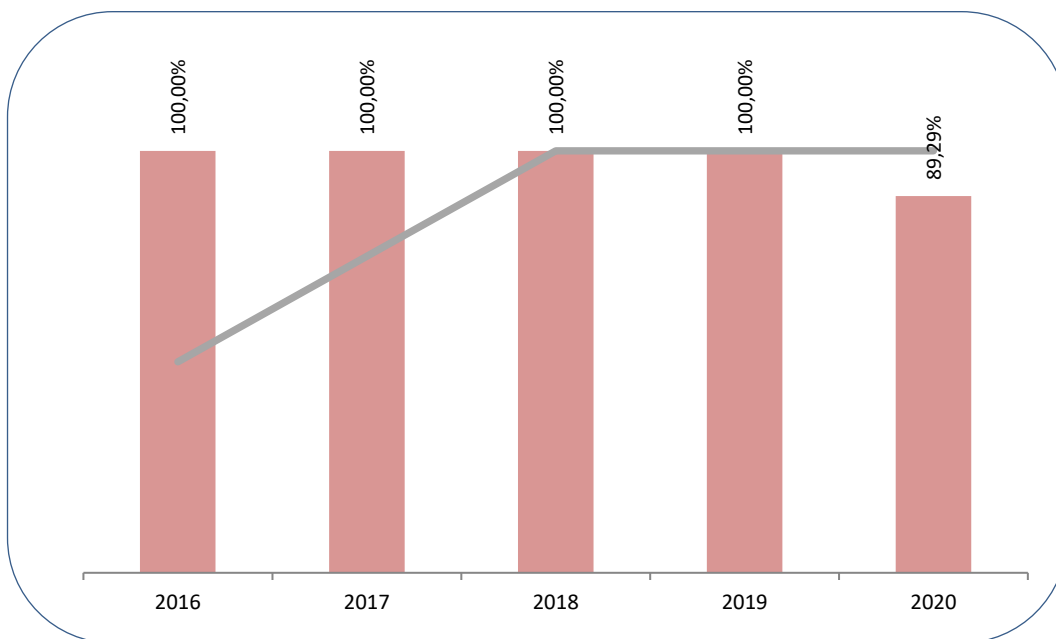
Fonte: CSTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 4 - Total de participantes, dentre os usuários internos da Instituição, em eventos de segurança de TIC por ano

Mede a quantidade de participantes, dentre os usuários internos da Instituição, em eventos de segurança de TIC a cada ano.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	200	13	-93,50%	●
2017	300	154	-48,67%	●
2018	300	361	20,33%	●
2019	300	478	59,33%	●
2020	300	323	7,67%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade:

>

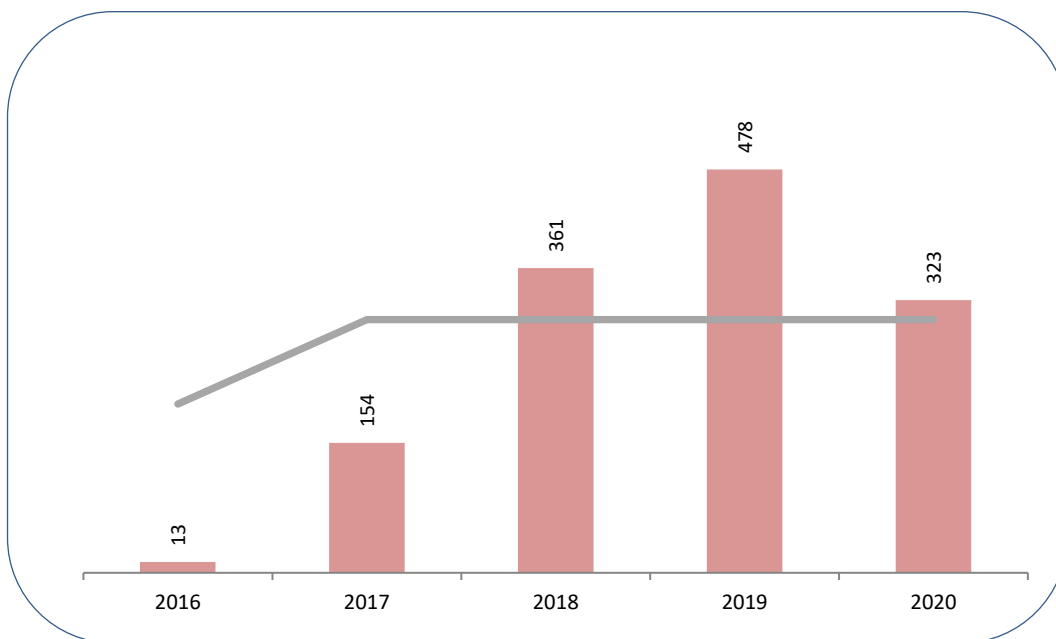
Fonte: CSTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 5 - Índice de indisponibilidade não programada do Pje-JT

Mede a indisponibilidade anual (conforme Resolução CSJT nº 136, de 25 de abril de 2014) não programada do Pje-JT.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	2,00%	1,81%	9,50%	●
2017	1,00%	1,00%	0,49%	●
2018	0,70%	2,50%	-256,61%	●
2019	0,60%	0,75%	-24,19%	●
2020	0,50%	4,53%	-805,94%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: <

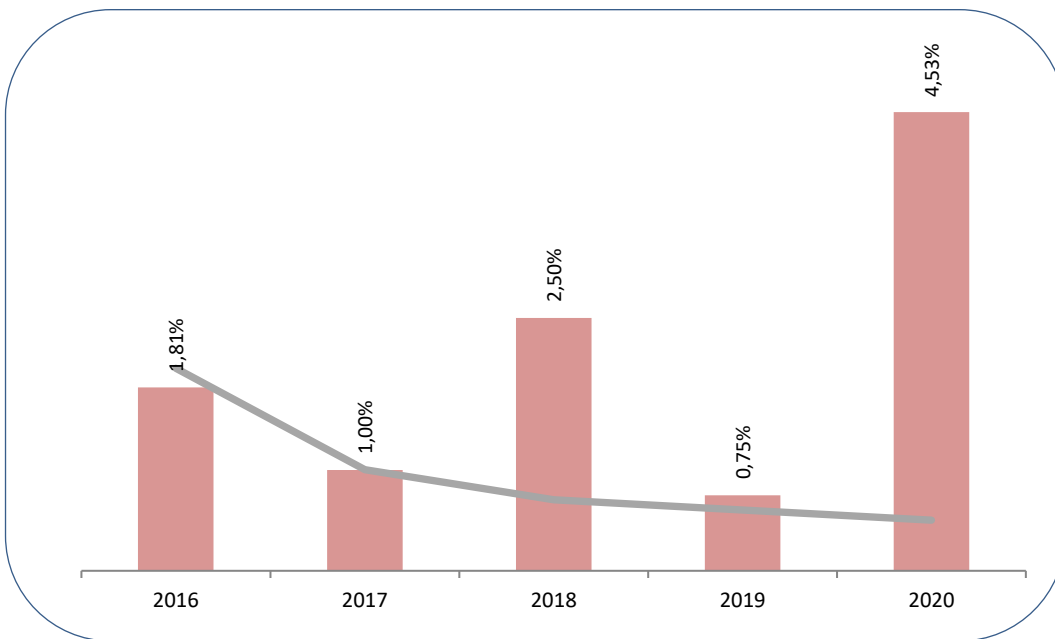
Fonte: CITIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 6 - Índice de indisponibilidade programada do Pje-JT

Mede a indisponibilidade anual (conforme Resolução CSJT nº 136, de 25 de abril de 2014) programada do Pje-JT.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	6,00%	2,30%	61,67%	●
2017	5,00%	2,51%	49,87%	●
2018	4,00%	0,76%	80,88%	●
2019	3,00%	3,48%	-16,06%	●
2020	3,00%	1,21%	59,67%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade:

<

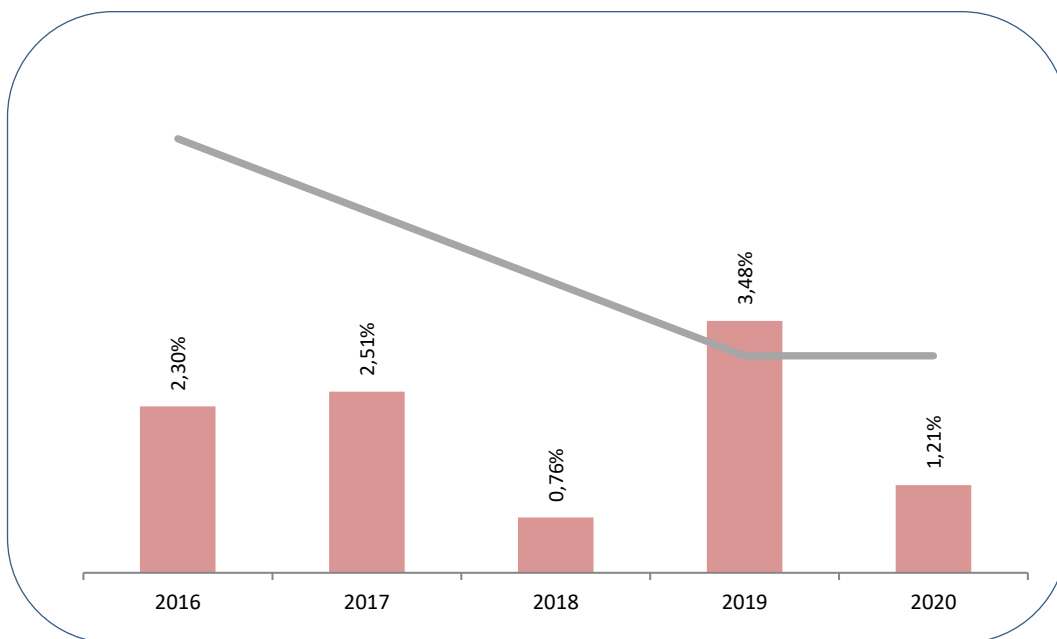
Fonte: CITIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 7 - Índice de disponibilidade dos sistemas administrativos
 Mede o percentual de disponibilidade efetiva dos sistemas administrativos em relação à disponibilidade acordada. Os sistemas considerados são: SIGEP Módulo online, SIGEP Módulo principal, Assyst, PROAD, SMP/SCMP.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	99,10%	100,39%	1,30%	●
2017	99,20%	99,47%	0,27%	●
2018	99,30%	99,39%	0,09%	●
2019	99,40%	100,00%	0,60%	●
2020	99,50%	99,95%	0,45%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade:

>

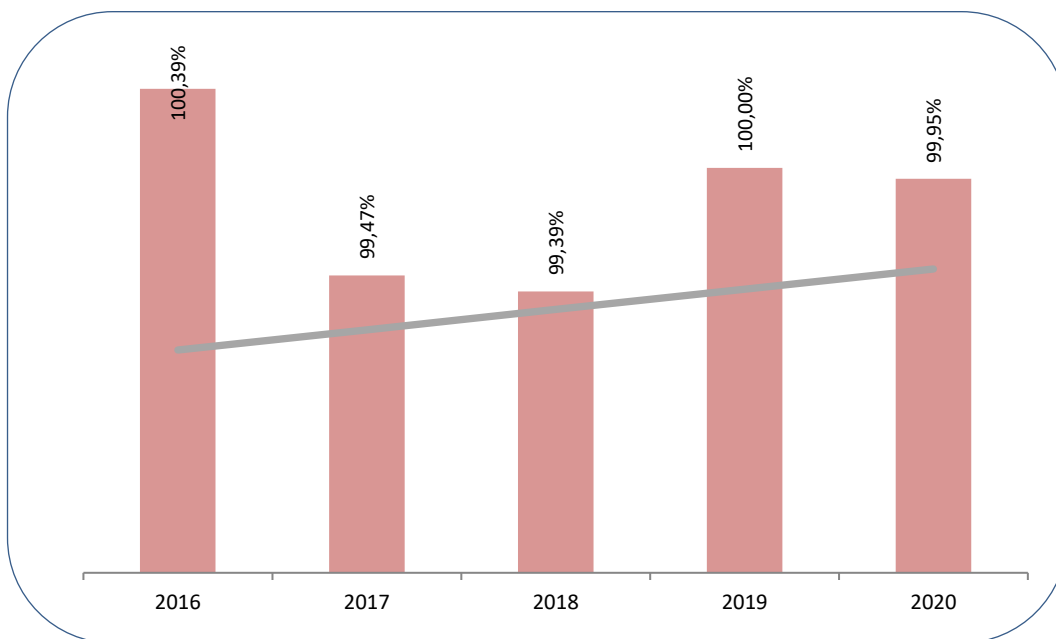
Fonte: CITIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 8 - Índice de capacitação gerencial

Mede o percentual de capacitação gerencial de ocupantes de cargos formais de chefia, lotados na área de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	55,00%	40,74%	-25,93%	●
2017	75,00%	88,89%	18,52%	●
2018	75,00%	21,88%	-70,83%	●
2019	75,00%	15,15%	-79,80%	●
2020	75,00%	45,45%	-39,39%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

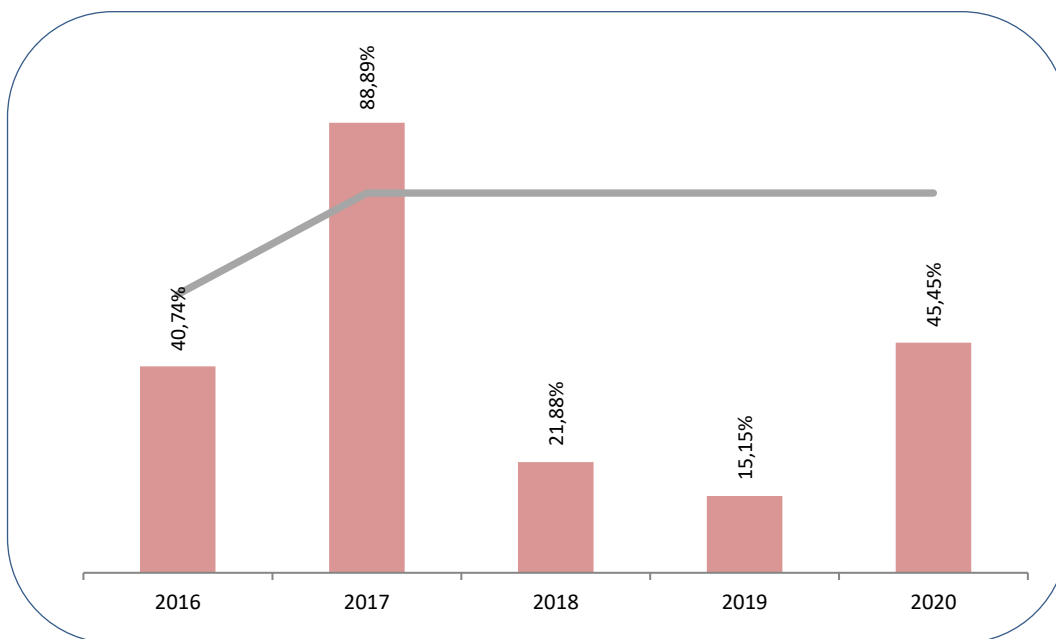
Fonte: CAPGTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 9 - Índice de capacitação técnica

Mede o percentual de capacitação técnica de servidores não ocupantes de cargos formais de chefia, lotados na área de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	40,00%	32,23%	-19,42%	●
2017	60,00%	41,09%	-31,52%	●
2018	60,00%	58,20%	-3,01%	●
2019	60,00%	42,98%	-28,37%	●
2020	60,00%	47,01%	-21,65%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

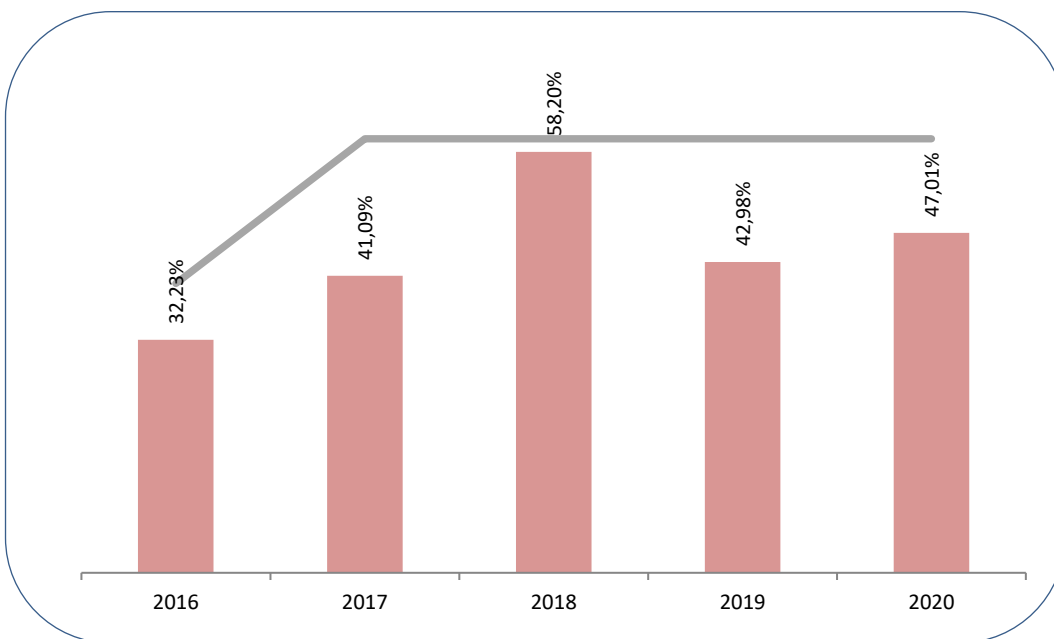
Fonte: CAPGTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 10 - Índice de execução do Plano Anual de Capacitação
Mede o percentual de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	90,00%	11,00%	-87,78%	●
2017	95,00%	56,25%	-40,79%	●
2018	60,00%	78,65%	31,09%	●
2019	65,00%	56,34%	-13,33%	●
2020	70,00%	67,44%	-3,65%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

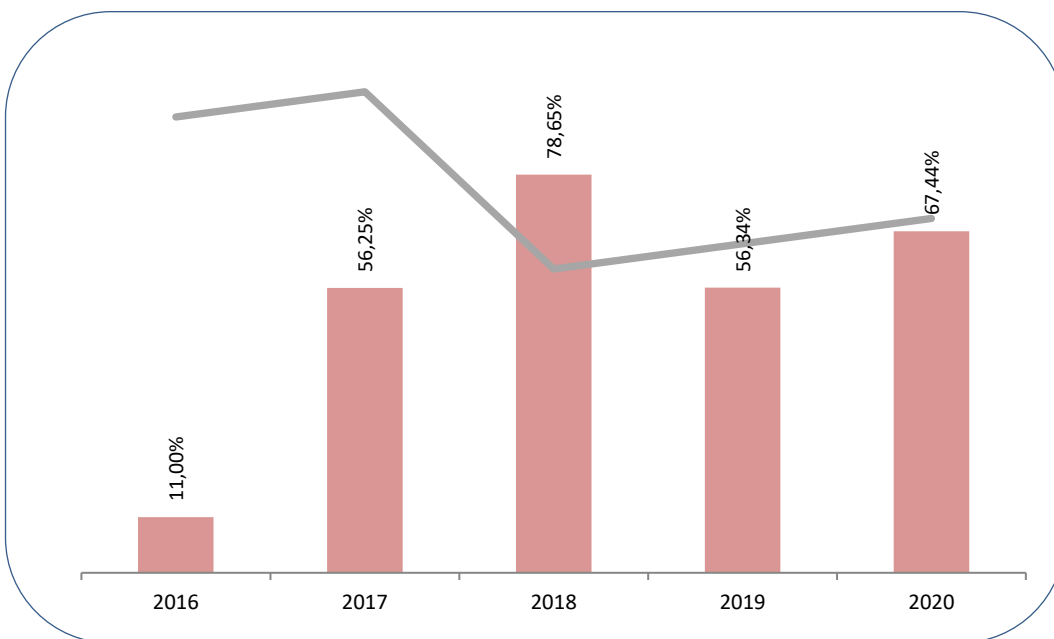
Fonte: CAPGTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 11 - Índice de conformidade à estrutura mínima de pessoal de TIC
Mede o percentual de atendimento aos normativos referentes à estrutura mínima de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	60,00%	84,57%	40,95%	●
2017	60,00%	85,25%	42,08%	●
2018	70,00%	94,51%	35,02%	●
2019	90,00%	95,35%	5,95%	●
2020	100,00%	91,78%	-8,22%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade:

>

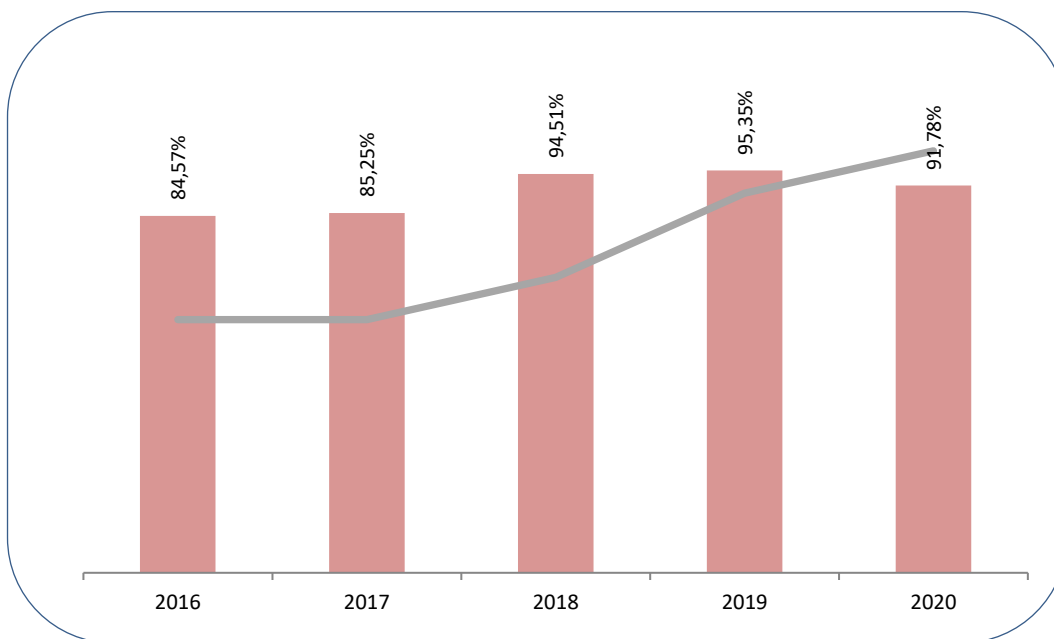
Fonte: SETIC/SGP

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 12 - Índice de liquidação orçamentária

Mede o percentual de liquidação de despesas na execução orçamentária de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	55,00%	73,22%	33,13%	●
2017	60,00%	53,57%	-10,71%	●
2018	65,00%	74,01%	13,87%	●
2019	70,00%	96,07%	37,24%	●
2020	75,00%	91,08%	21,43%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade:

>

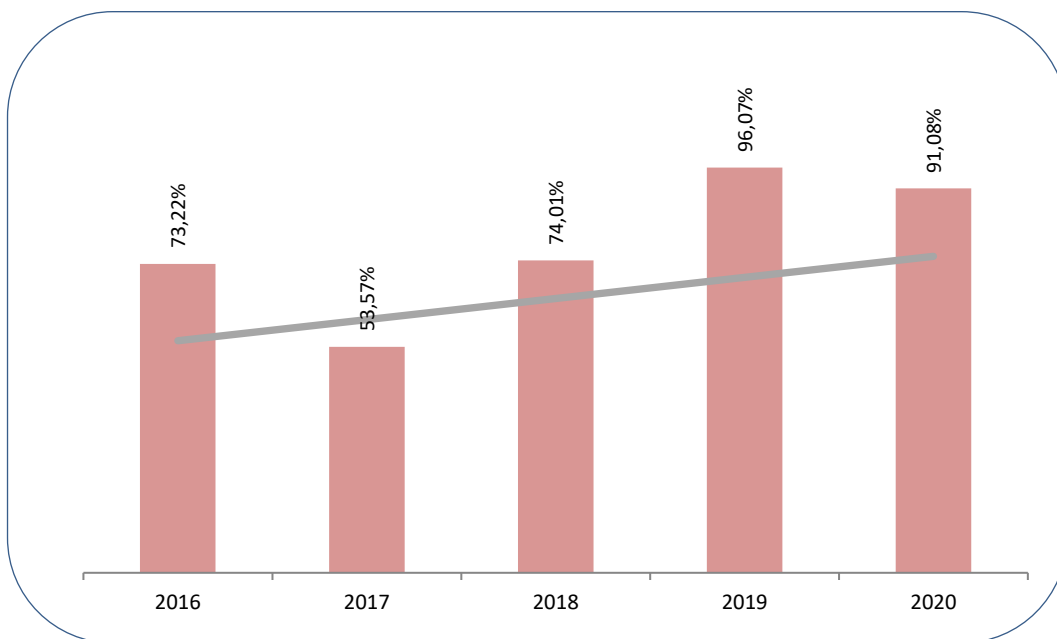
Fonte: SETIC/SCOF

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 13 - Índice de empenho orçamentário
Mede o percentual de empenho orçamentário de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	90,00%	99,46%	10,51%	●
2017	90,00%	95,05%	5,61%	●
2018	95,00%	86,55%	-8,89%	●
2019	95,00%	99,62%	4,86%	●
2020	97,00%	99,60%	2,68%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

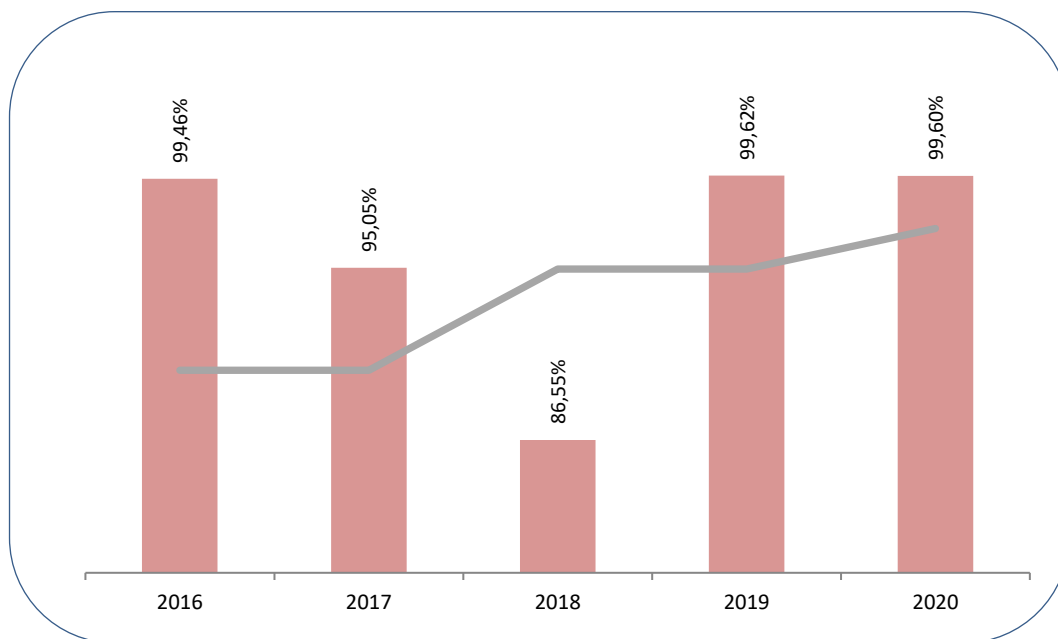
Fonte: SETIC/SCOF

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 14 - Índice de eficiência de execução orçamentária
Mede o percentual de eficiência de execução orçamentária de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	61,00%	73,62%	20,69%	●
2017	66,00%	56,36%	-14,60%	●
2018	68,00%	85,51%	25,75%	●
2019	73,00%	96,44%	32,10%	●
2020	77,00%	91,44%	18,75%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

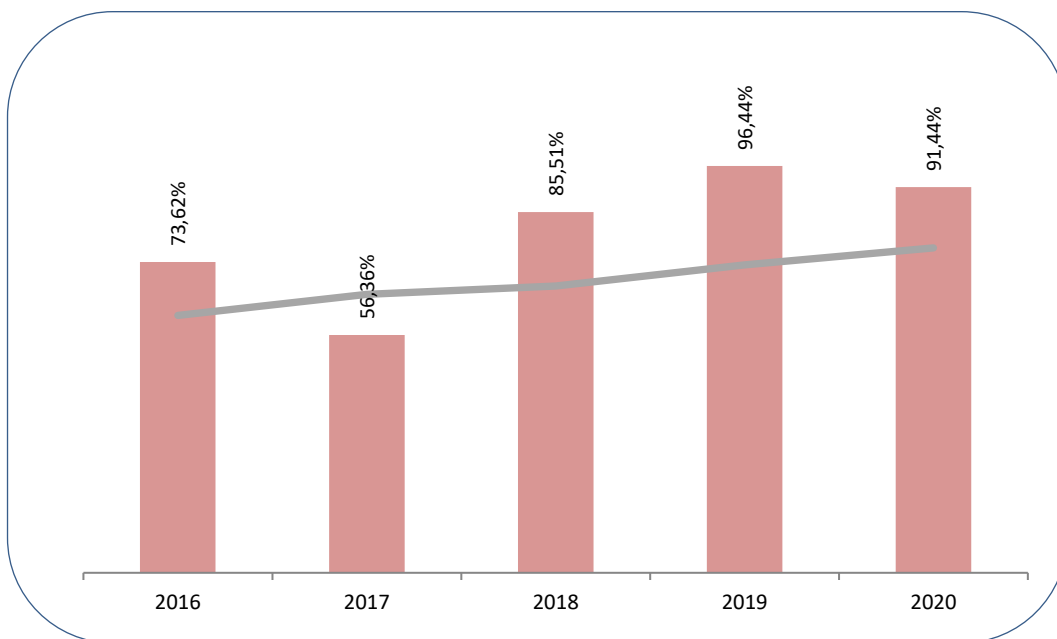
Fonte: SETIC/SCOF

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 15 - Índice de ações orçamentárias de investimento efetivadas
Mede o percentual de acerto no planejamento de ações de investimento de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	75,00%	61,90%	-17,47%	●
2017	80,00%	84,78%	5,98%	●
2018	85,00%	43,90%	-48,35%	●
2019	85,00%	85,45%	0,53%	●
2020	90,00%	52,94%	-41,18%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

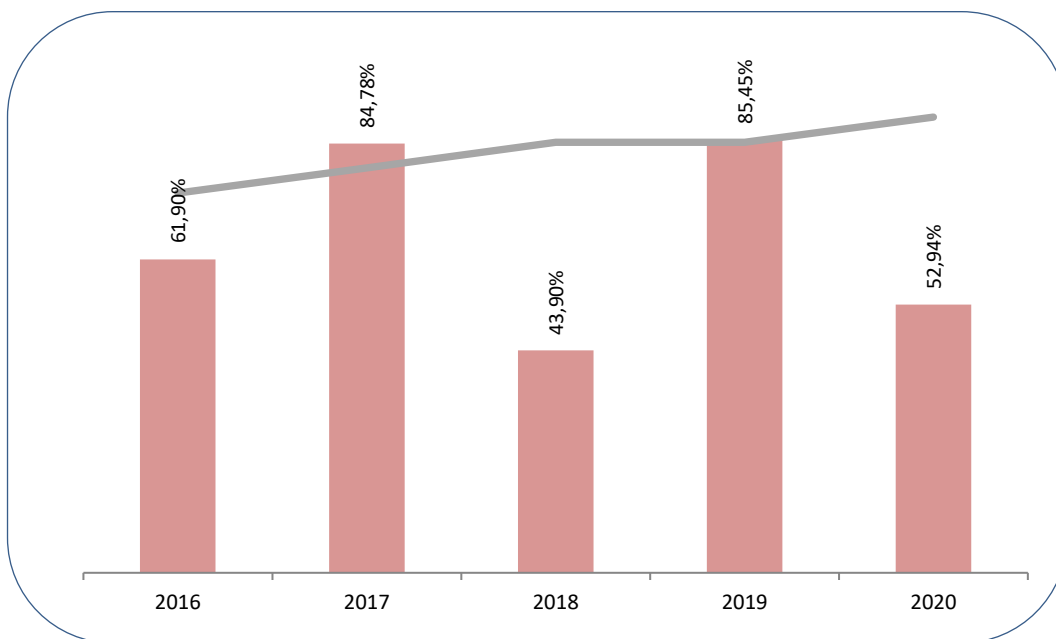
Fonte: SETIC/SCOF

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 16 - Índice de adequação de infraestrutura de sistemas de informação
Mede a adequação da infraestrutura de TIC em relação ao capítulo IV, seções I e II da resolução nº 211 do CNJ de 15 de dezembro de 2015.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	70,00%	33,33%	-52,39%	●
2017	80,00%	66,67%	-16,67%	●
2018	90,00%	100,00%	11,11%	●
2019	100,00%	100,00%	0,00%	●
2020	100,00%	100,00%	0,00%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

Fonte: Coordenadorias

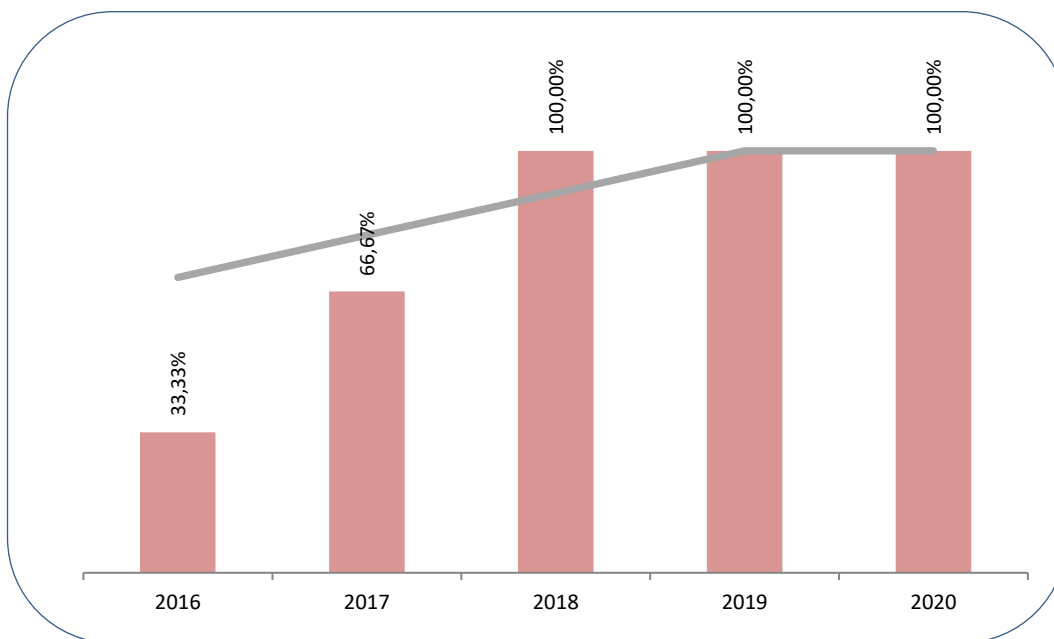
Parâmetros dos sinalizadores:

da SETIC

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 18 - Índice de implantação dos processos de gestão de TIC estabelecidos na ENTIC-JUD

Mede o percentual de implantação dos processos de gestão de TIC explicitados no capítulo I, seção II, art. 12 da resolução nº 211 do CNJ de 15 de dezembro de 2015 (ENTIC-JUD).

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	70,00%	52,63%	-24,81%	●
2017	80,00%	47,37%	-40,79%	●
2018	78,00%	78,95%	1,21%	●
2019	89,00%	89,47%	0,53%	●
2020	100,00%	100,00%	0,00%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

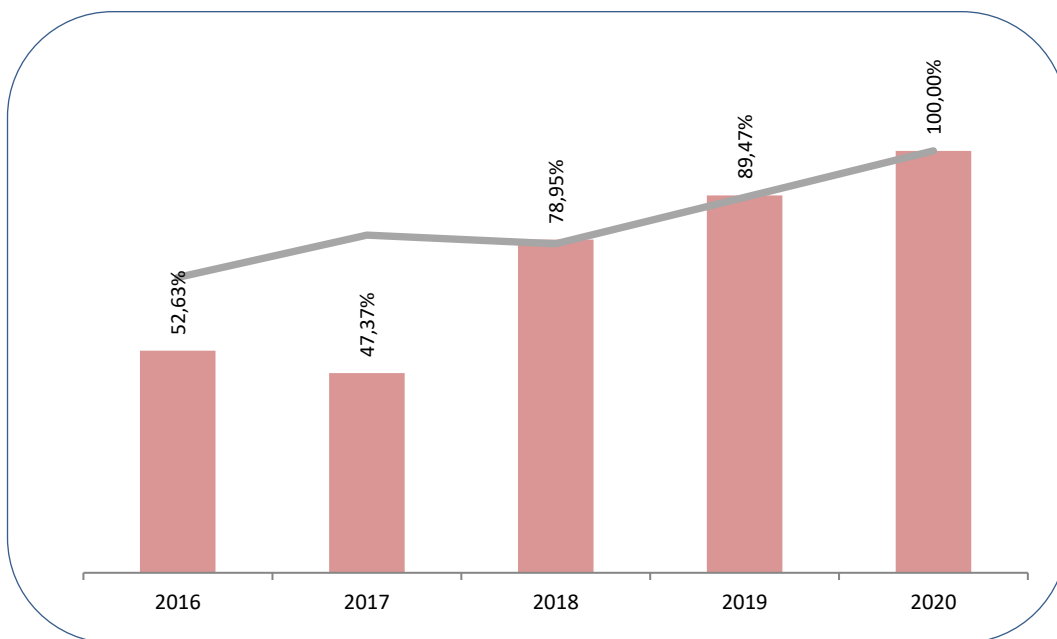
Fonte: CAPGTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 19 - Índice de equipamentos monitorados

Mede o percentual de equipamentos do tipo estação de trabalho (desktops e laptops fixos instalados em salas de sessão) monitorados a partir do software de inventário de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	80,00%	64,50%	-19,38%	●
2017	85,00%	78,76%	-7,35%	●
2018	90,00%	93,46%	3,84%	●
2019	95,00%	68,23%	-28,17%	●
2020	98,00%	43,46%	-55,66%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

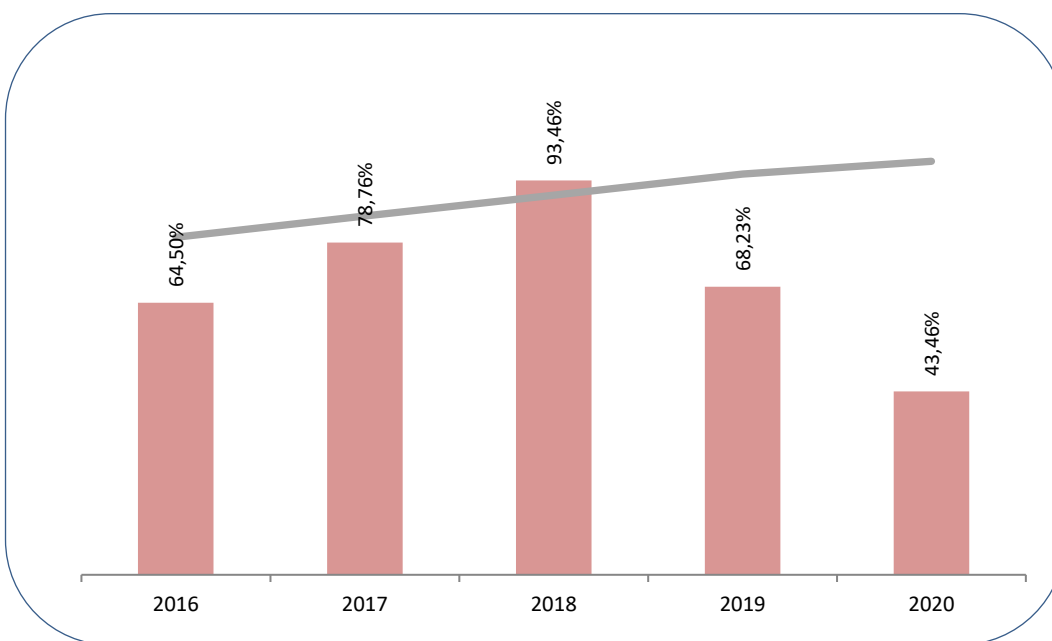
Fonte: CASTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 20 - Índice de Maturidade em Segurança da Informação
 Mede e acompanha o índice de maturidade em segurança da informação segundo os mesmos critérios do relatório de Levantamento de Governança de TI publicado pelo TCU.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2016	60,00%			
2017	64,00%	89,29%	39,51%	●
2018	66,00%	94,05%	42,50%	●
2019	68,00%	94,05%	38,31%	●
2020	70,00%	94,05%	34,35%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

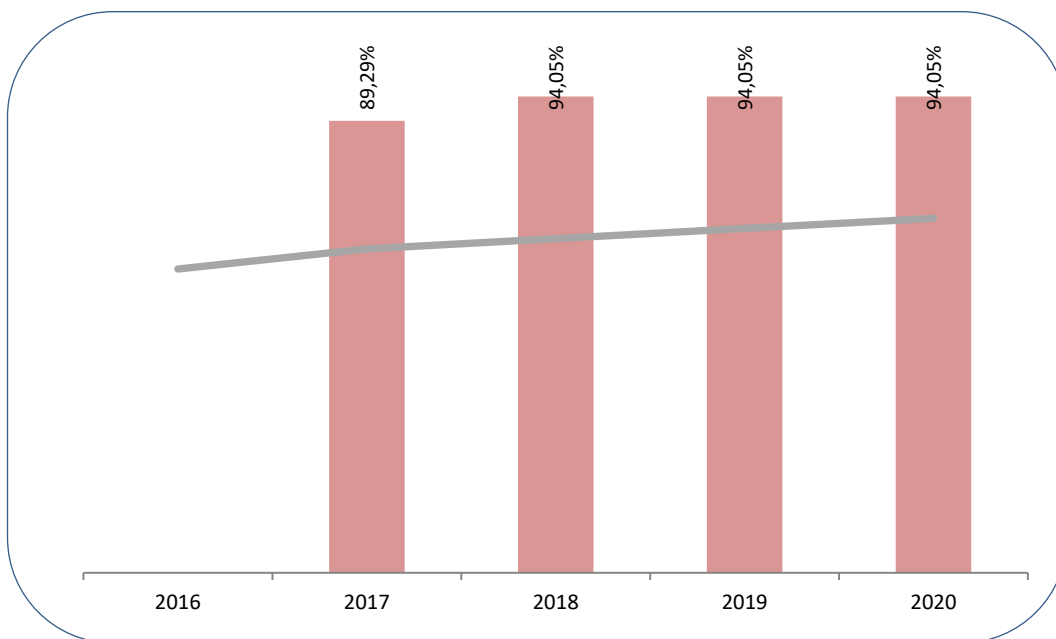
Fonte: CSTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 21 - Índice de atendimento ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido para os serviços de TI

Mede e acompanha a evolução da aderência dos serviços de TI aos Acordos de Nível de Serviço estabelecidos.

Ano	Meta	Realizado	Varição
2016			
2017			
2018			
2019	Não definida	11,27%	
2020	Não definida	38,96%	

Periodicidade: Anual

Polaridade:

>

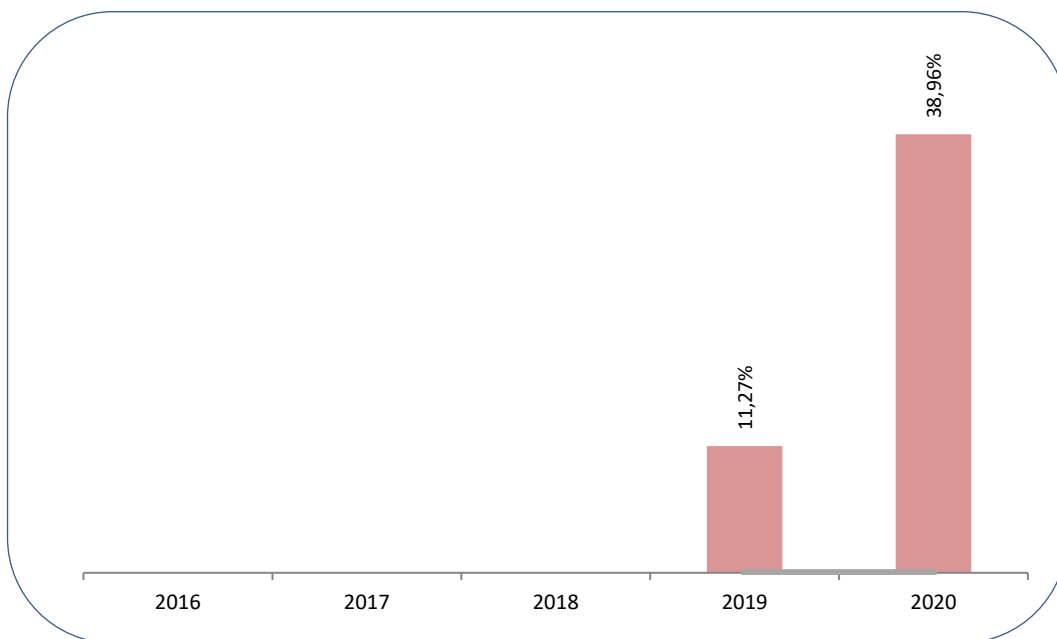
Fonte:

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 22 - Taxa de Satisfação dos Clientes Internos com as Soluções de TI oferecidas pelo Regional

Calcula o percentual de itens com respostas positivas no questionário de satisfação dos clientes internos com as soluções de TI oferecidas pelo Regional.

Ano	Meta	Realizado	Varição
2016			
2017			
2018			
2019			
2020			

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

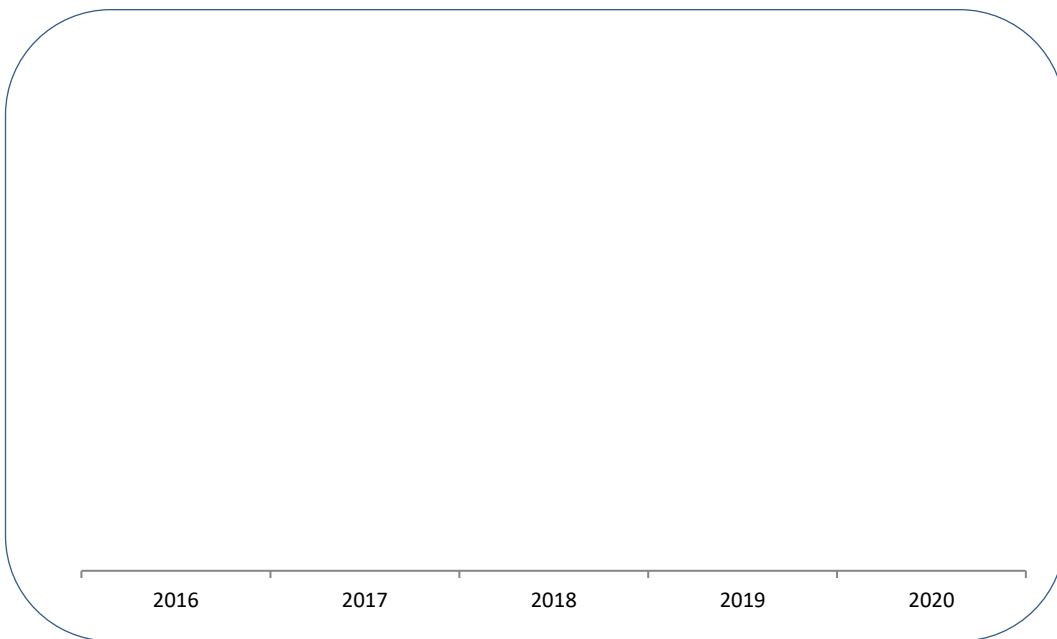
Fonte:

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 23 - Taxa de Satisfação dos Clientes Internos com o Pje-JT
Calcula o percentual de itens sob controle do Regional com respostas positivas no questionário de satisfação dos clientes internos com o Pje-JT.

Ano	Meta	Realizado	Varição
2016			
2017			
2018			
2019			
2020			

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

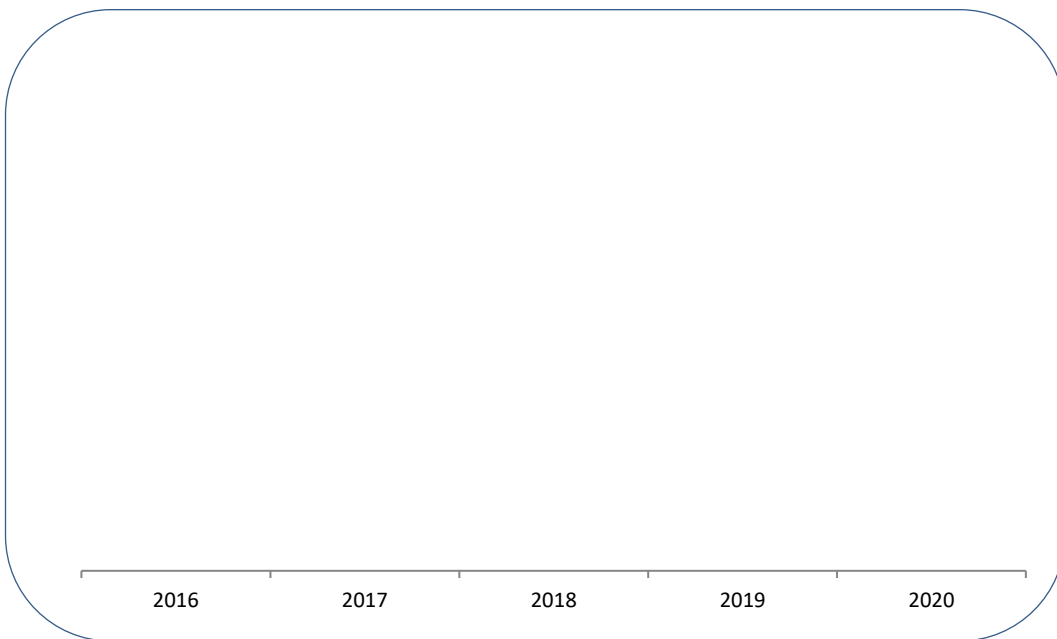
Fonte:

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 24 - Índice de satisfação dos Usuários com os Serviços de TI
Mede e acompanha a evolução dos usuários com os serviços de TI, permitindo verificar se a melhoria na qualidade dos serviços está provocando os reflexos desejados.

Ano	Meta	Realizado	Varição
2016			
2017			
2018			
2019	Não definida	54,57%	
2020			

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

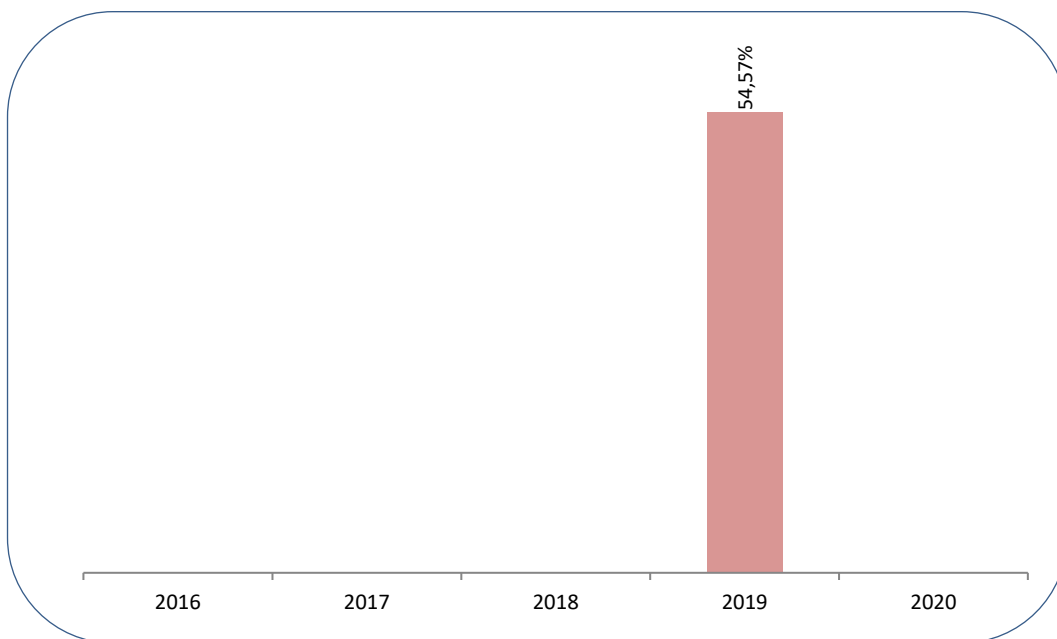
Fonte:

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 25 - Índice de riscos de TIC controlados no ambiente computacional crítico do TRT

Mede a proporção de riscos de TIC controlados, considerando-se sua probabilidade, relevância e severidade, em relação aos riscos de TIC aplicáveis (riscos controlados + riscos aceitos) dos serviços locais críticos de TIC, de acordo com a ferramenta utilizada para Gestão de Riscos de TIC no TRT2.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
Base		68,00%		
2018	70,00%	70,04%	0,06%	●
2019	75,00%	75,88%	1,17%	●
2020	80,00%	76,89%	-3,88%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade:

>

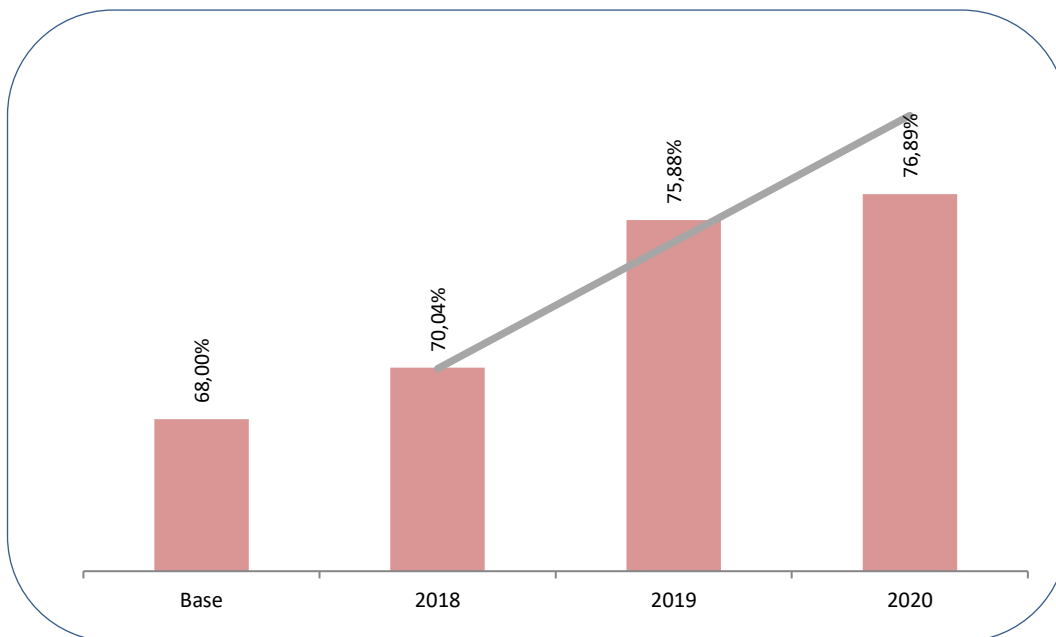
Fonte: CSTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 26 - Índice de serviços locais críticos de TIC com eventos de segurança de TIC (logs) analisados

Mede a proporção de ativos tecnológicos associados aos serviços locais críticos de TIC com eventos de segurança de TIC (logs) analisados em relação ao total de ativos tecnológicos para os mesmos serviços.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
Base		70,00%		
2018	70,00%	91,94%	31,34%	●
2019	80,00%	88,96%	11,20%	●
2020	95,00%	98,90%	4,10%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

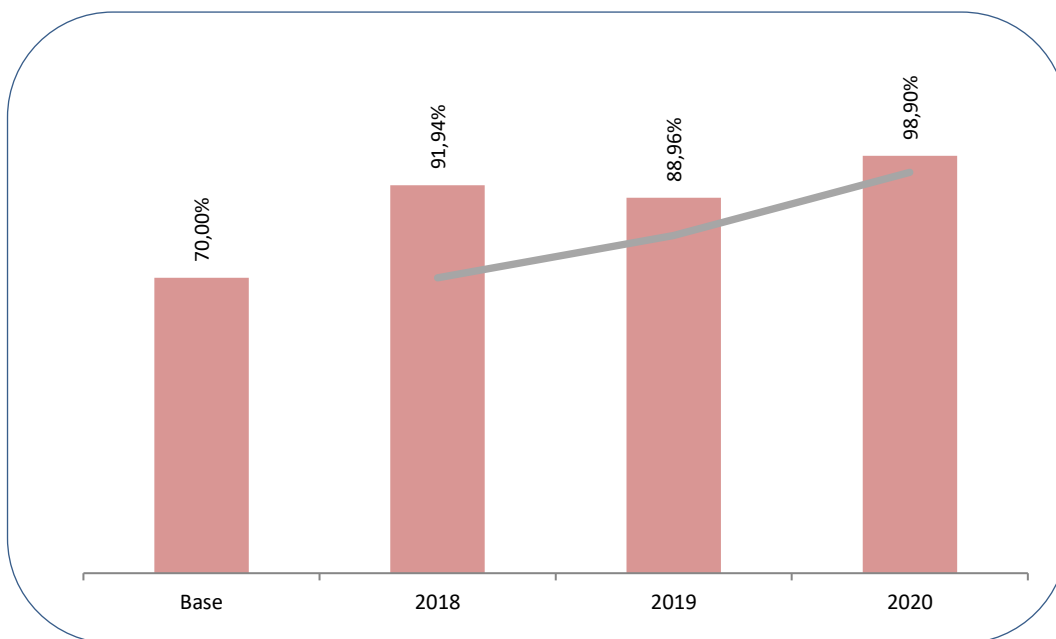
Fonte: CSTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 27 - Índice de serviços locais críticos de TIC com vulnerabilidades mapeadas

Mede a proporção de serviços locais críticos de TIC com vulnerabilidades mapeadas, considerando os serviços que estão disponíveis para acesso a partir da intranet.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
Base		40,00%		
2018	40,00%	42,86%	7,14%	●
2019	100,00%	100,00%	0,00%	●
2020	100,00%	100,00%	0,00%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade:

>

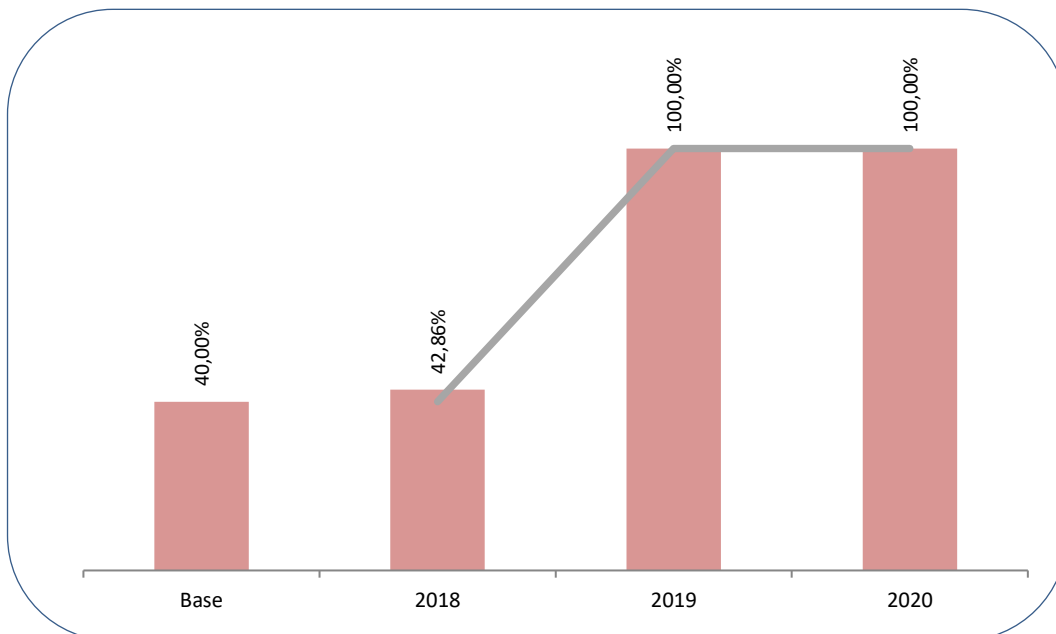
Fonte: CSTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 28 - Índice de vulnerabilidades de TIC controladas no ambiente computacional crítico do TRT

Mede a proporção de vulnerabilidades de TIC controladas, em relação às vulnerabilidades de TIC aplicáveis ao ambiente computacional crítico do TRT.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
Base		50,00%		
2018	55,00%	65,87%	19,77%	●
2019	55,00%	66,93%	21,69%	●
2020	65,00%	57,81%	-11,06%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade:

>

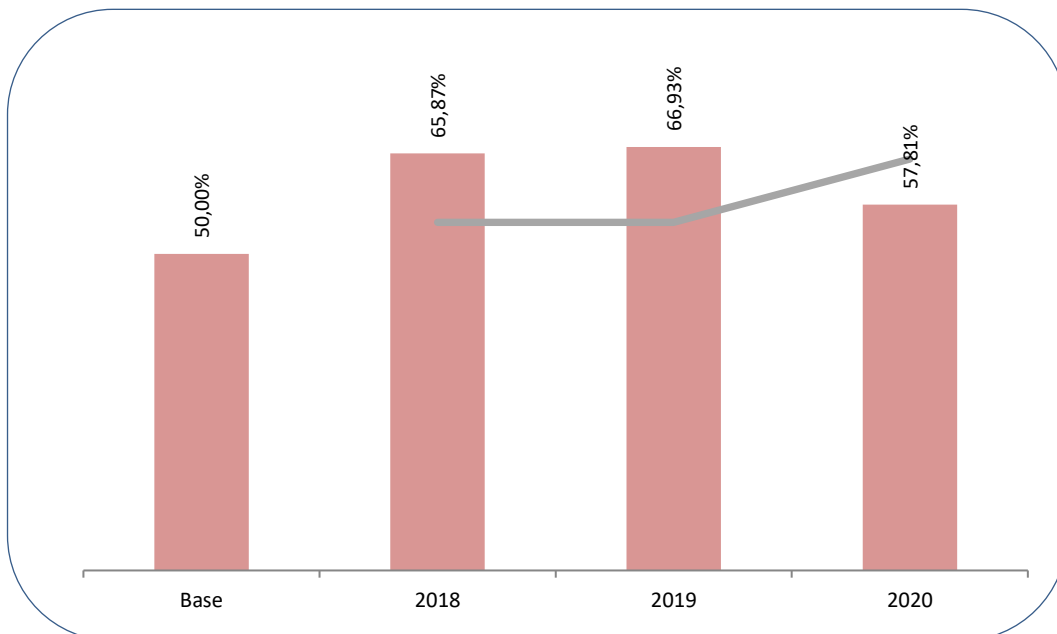
Fonte: CSTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 29 - Índice de serviços locais críticos de TIC com planos de continuidade elaborados

Mede a proporção de serviços locais críticos de TIC que tiveram Plano de Continuidade elaborado de acordo com o processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2018	27,00%	9,09%	-66,33%	●
2019	63,00%	36,36%	-42,28%	●
2020	100,00%	60,71%	-39,29%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

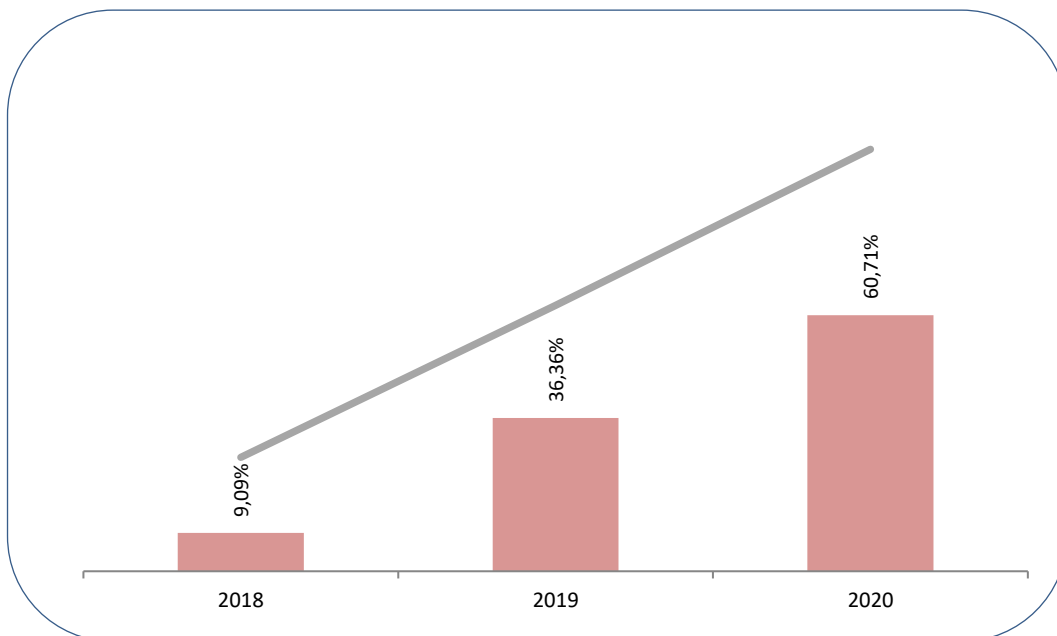
Fonte: CSTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 30 - Índice de conformidade do ambiente computacional crítico à Política de Segurança da Informação do TRT2

Mede a conformidade do ambiente computacional crítico do TRT à Política de Segurança da Informação, instituída por meio do Ato GP nº 28/2012.

Ano	Meta	Realizado	Varição	
2018 (base)		82,54%		
2019	90,79%	91,78%	1,09%	●
2020	94,92%	95,83%	0,96%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade: >

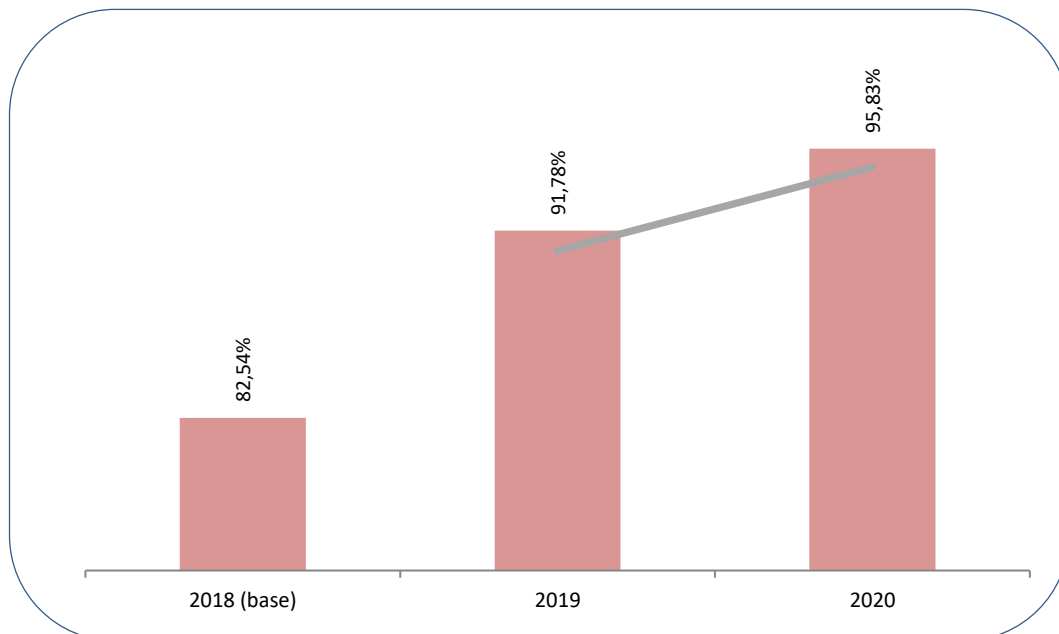
Fonte: CSTIC

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%





Indicador 31 - Índice de conformidade à força de trabalho mínima de TIC

Mede o percentual de atendimento aos normativos referentes à estrutura mínima de TIC.

Ano	Meta	Realizado	Variação	
2018	70,00%	77,68%	10,98%	●
2019	90,00%	76,77%	-14,70%	●
2020	100,00%	72,70%	-27,30%	●

Periodicidade: Anual

Polaridade:

>

Fonte: SETIC/SGP

Parâmetros dos sinalizadores:

● meta alcançada: 100% ou mais

● atenção: entre 90% e 99,9%

● meta não alcançada: menor que 90%

