

# ANÁLISE DE DESEMPENHO

ANEXO VII DO PDTIC

MATURIDADE EM  
GOVERNANÇA E  
GESTÃO DE TIC

SATISFAÇÃO DOS  
USUÁRIOS

ATENDIMENTO DOS  
ACORDOS DE NÍVEIS  
DE SERVIÇOS

EXECUÇÃO DO  
ORÇAMENTO

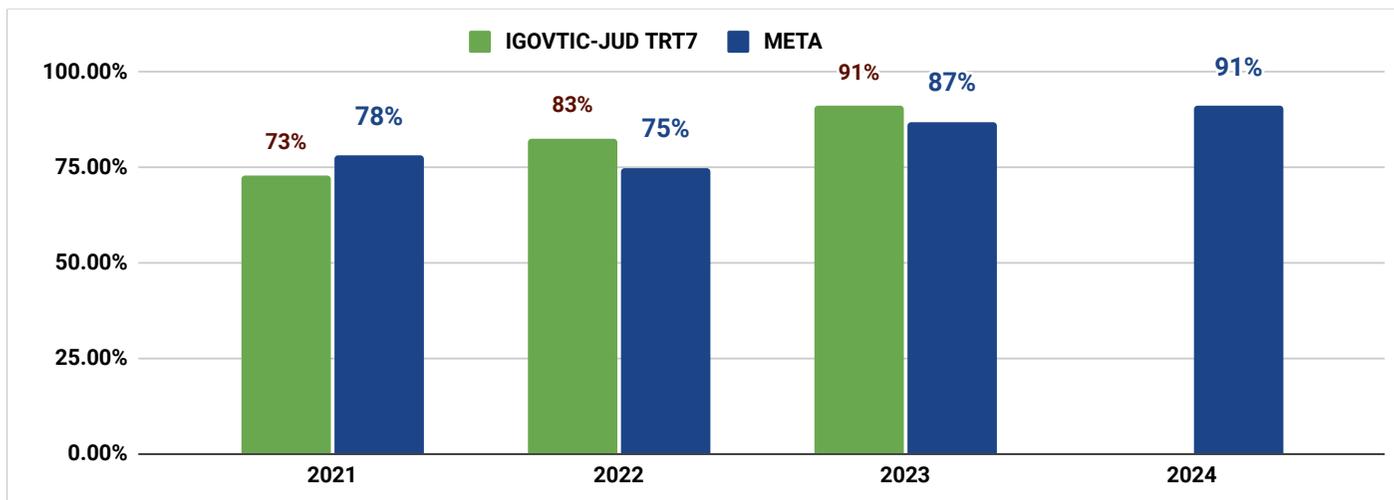
EXECUÇÃO DOS  
PROJETOS

TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL

QUADRO  
ESPECIALIZADO E  
CAPACITAÇÃO

MATURIDADE EM GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC								
INDICADOR		2021	2022	2023	2024			
IGOV TIC-JUD – Índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário)	META (atingir até)	78%	75%	87%	91%			
	IGOV TIC-JUD TRT7	73%	83%	91%				
	NÍVEL ALCANÇADO	APRIMORADO	APRIMORADO	EXCELÊNCIA				

Painéis e Gráficos



Níveis 2021	IGOV TIC-JUD
Inicial	< 30%
Satisfatório	Entre 30 e 60%
Aprimorado	Entre 60 e 80%
Excelencia	Maior que 80%

Níveis 2022	IGOV TIC-JUD
Inicial	< 35%
Satisfatório	Entre 35 e 65%
Aprimorado	Entre 65 e 85%
Excelencia	Maior que 85%

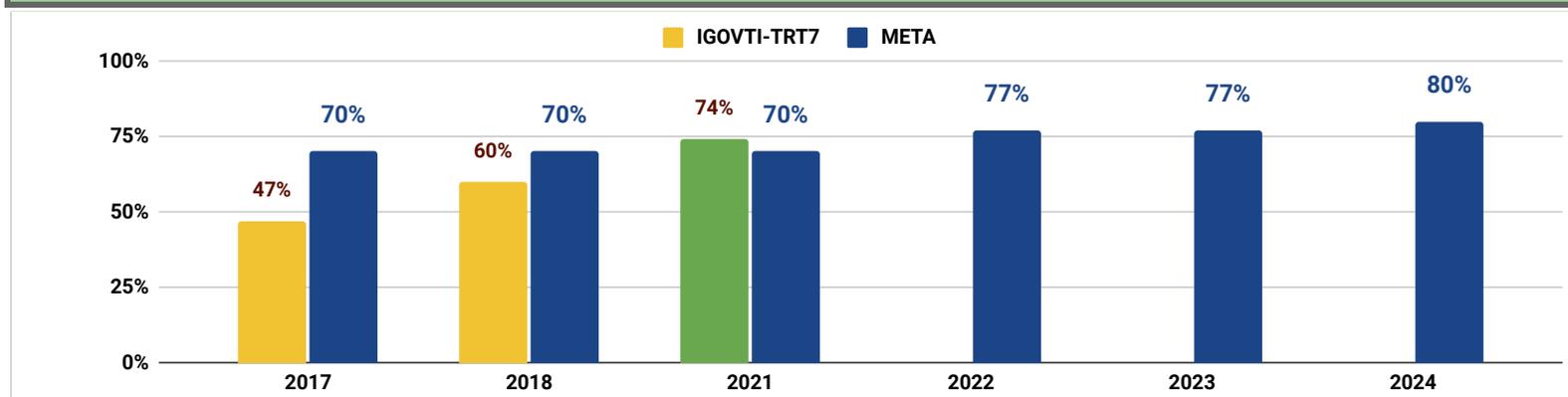
Níveis 2023 a 2026	IGOV TIC-JUD
Inicial	< 40%
Satisfatório	Entre 40 e 70%
Aprimorado	Entre 70 e 90%
Excelencia	Maior que 90%

	IGOV TIC TRT7 (NÍVEL SATISFATÓRIO)
	IGOV TIC TRT7 (NÍVEL APRIMORADO)
	META

## MATURIDADE EM GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC

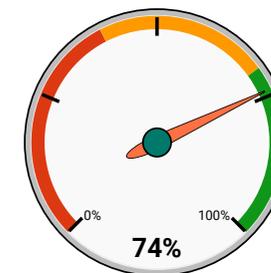
INDICADOR		2017	2018	2021	2022	2023	2024
IGOVTI – Índice de Governança e Gestão de TI (TCU)	META	70%	70%	70%	77%	77%	80%
	IGOVTI-TRT7	47%	60%	74%	Não Mensurado	Não Mensurado	Aguardando Resultado
	NÍVEL ALCANÇADO	INTERMEDIÁRIO	INTERMEDIÁRIO	APRIMORADO	APRIMORADO		

### Painéis e Gráficos



	Nível intermediário (40 a 69,9%)
	Nível Aprimorado (70% à 100%)

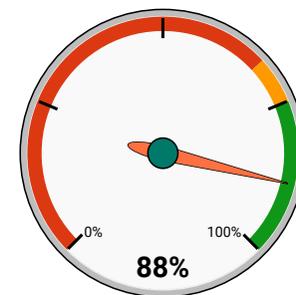
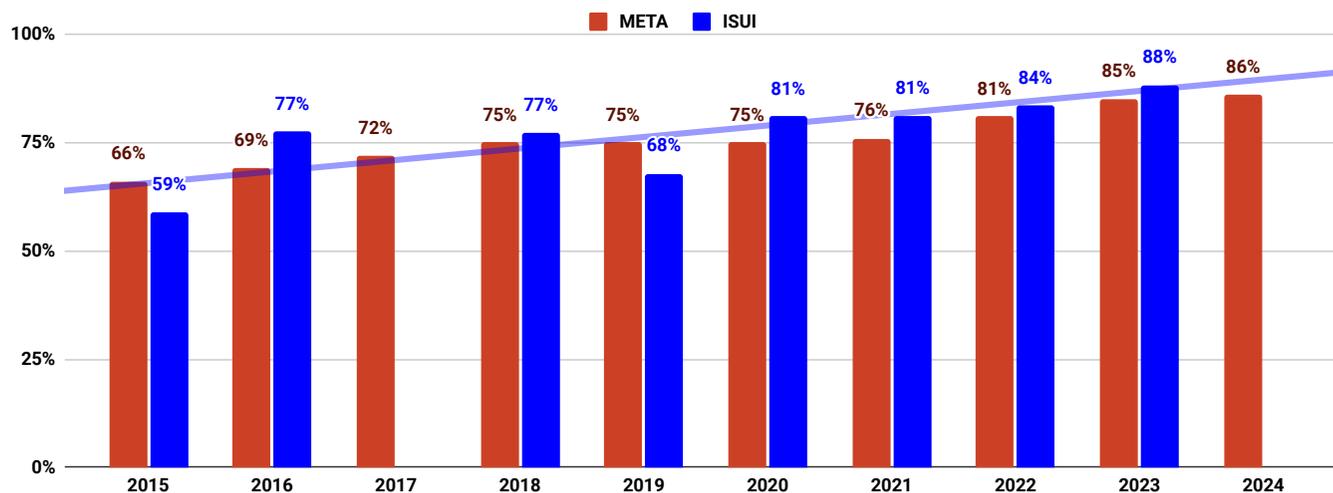
### IGOVTI Atual



### SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

INDICADOR		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ISUI – Índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TI prestados pelo TRT7	META	66%	69%	72%	75%	75%	75%	76%	81%	85%	86%
	ISUI	59%	77%		77%	68%	81%	81%	84%	88%	Apurado no final do ano

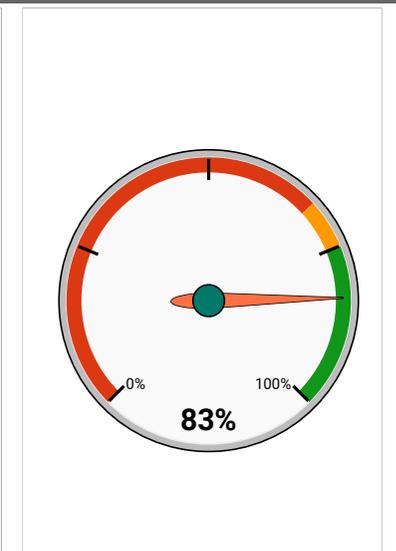
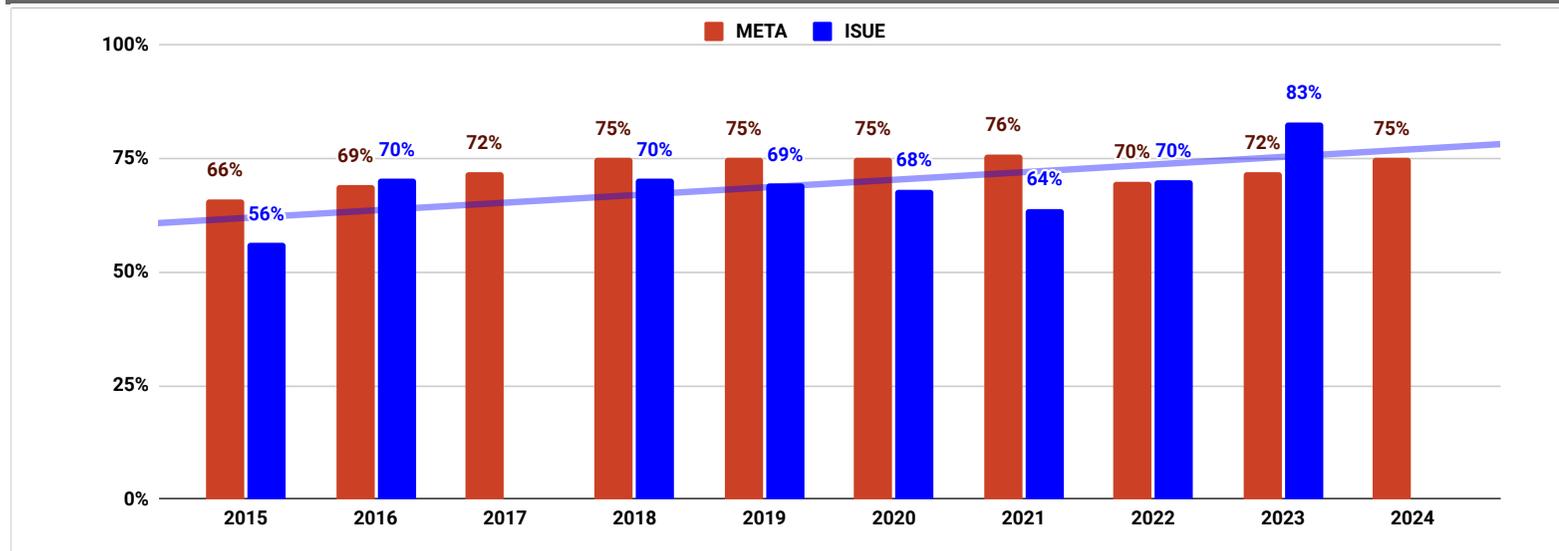
#### Painéis e Gráficos



### SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

INDICADOR		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ISUE – Índice de satisfação dos usuários externos com os serviços de TI prestados pelo TRT7	META	66%	69%	72%	75%	75%	75%	76%	70%	72%	75%
	ISUE	56%	70%		70%	69%	68%	64%	70.27%	83%	Apurado no final do ano

#### Painéis e Gráficos

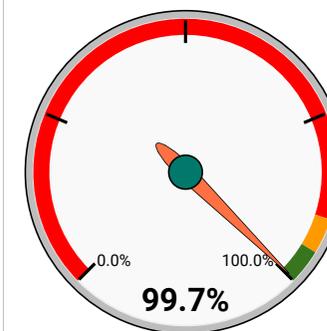
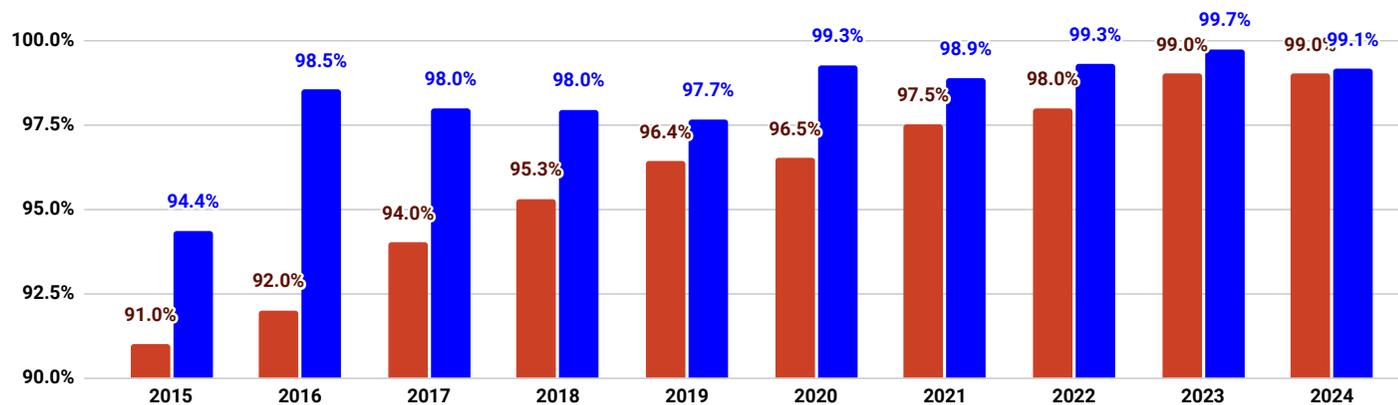


### ATENDIMENTO DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

INDICADOR		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
IDPJE - Índice de disponibilidade do PJE	META	91.0%	92.0%	94.0%	95.3%	96.4%	96.5%	97.5%	98.0%	99.0%	99.0%
	IDPJE	94.4%	98.5%	98.0%	98.0%	97.7%	99.3%	98.9%	99.3%	99.7%	99.1%

#### Painéis e Gráficos

■ META ■ IDPJE

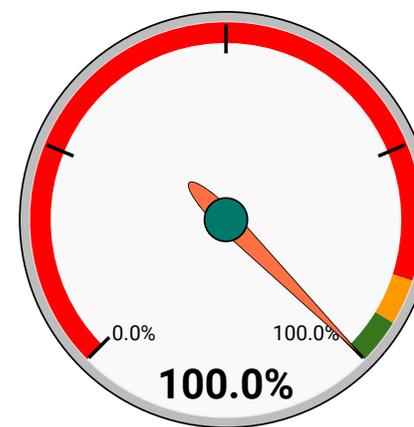
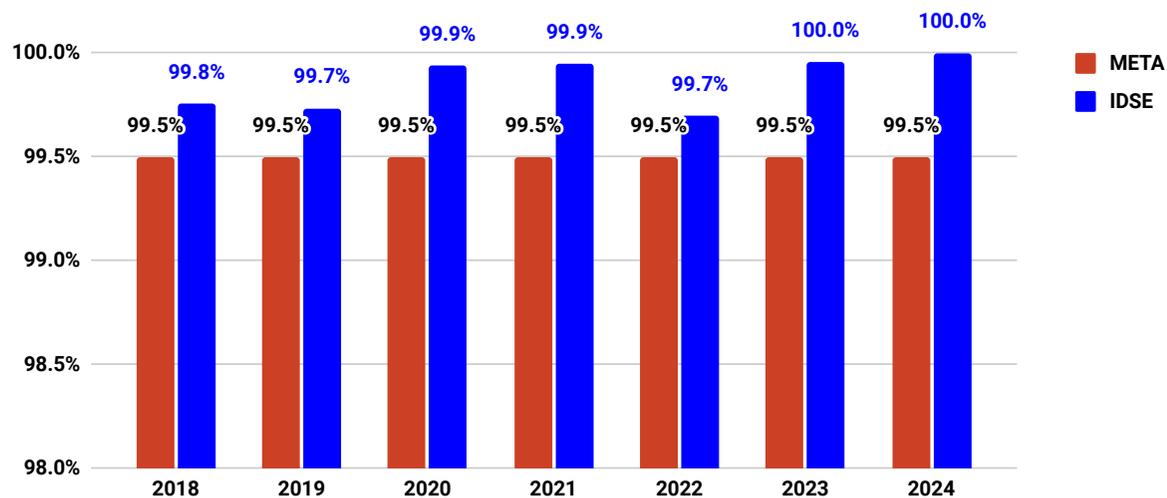


### ATENDIMENTO DOS ACORDOS DE NÍVES DE SERVIÇO

INDICADOR		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
IDSE - Índice de disponibilidade dos serviços essenciais de TI	META	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
	IDSE	99.8%	99.7%	99.9%	99.9%	99.7%	100.0%	100.0%

#### Painéis e Gráficos

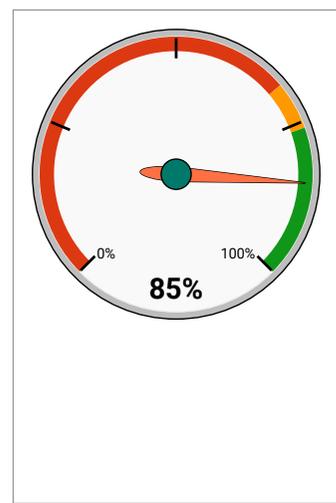
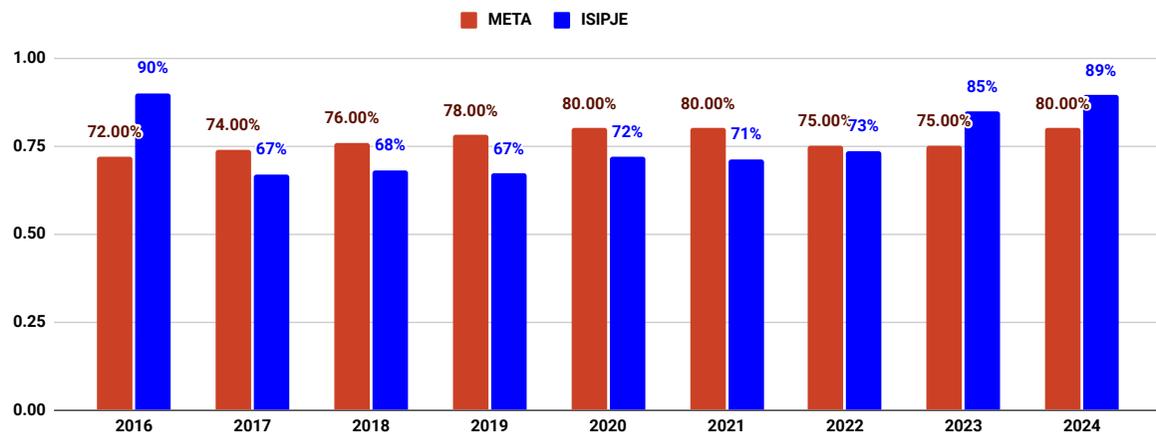
IDSE - Índice de disponibilidade dos serviços essenciais de TI



ATENDIMENTO DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO										
INDICADOR		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ISIPJE - Índice de solução dos incidentes do PJE dentro do prazo acordado	META	72.00%	74.00%	76.00%	78.00%	80.00%	80.00%	75.00%	75.00%	80.00%
	ISIPJE	90%	67%	68%	67%	72%	71%	73%	85%	89%

Painéis e Gráficos

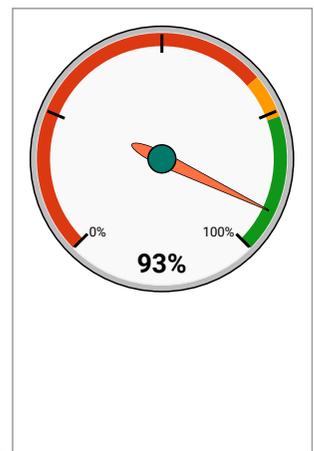
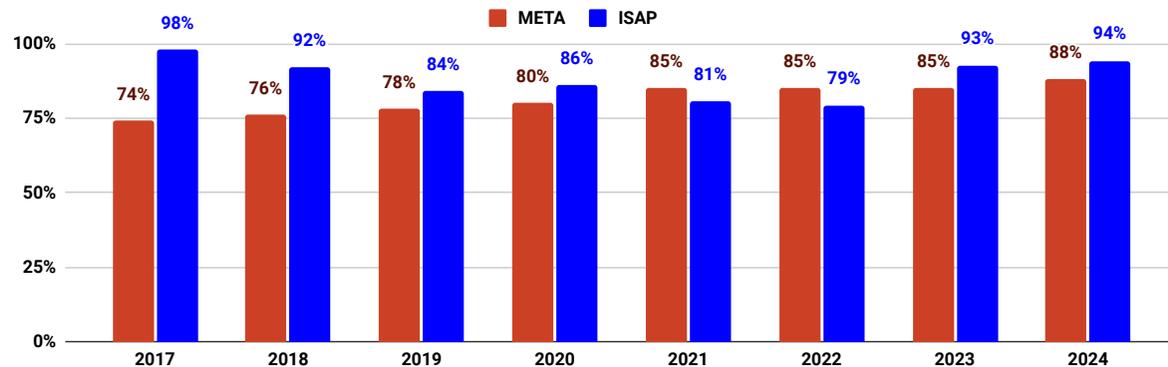
ISIPJE - Índice de solução dos incidentes do PJe no prazo



ATENDIMENTO DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO									
INDICADOR		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ISAP - Índice de solução dos atendimentos dentro do prazo acordado	META	74%	76%	78%	80%	85%	85%	85%	88%
	ISAP	98%	92%	84%	86%	81%	79%	93%	94%

Painéis e Gráficos

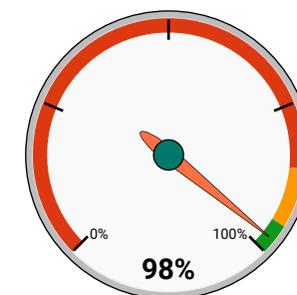
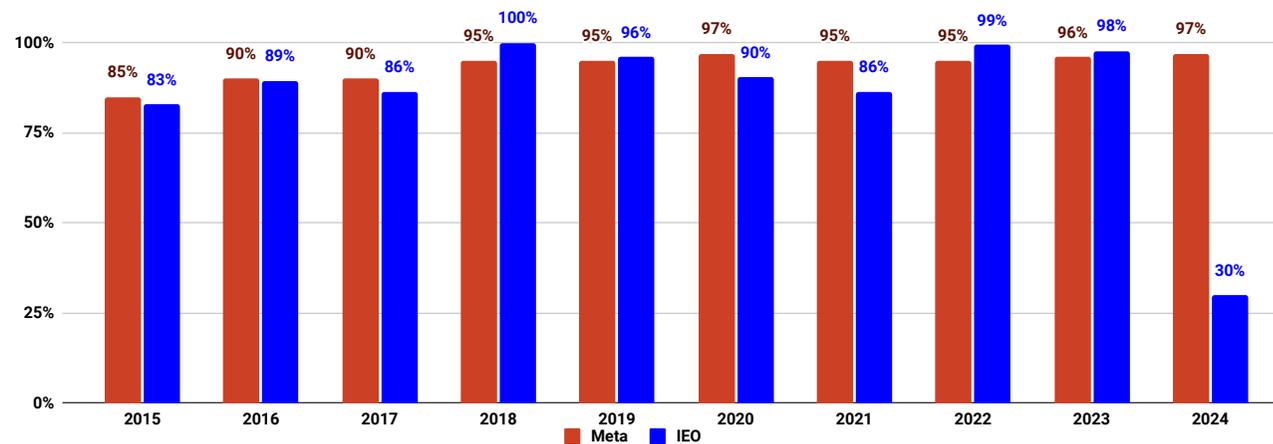
ISAP - Índice de solução dos atendimentos dentro do prazo acordado



EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO											
INDICADOR		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
IEO - Índice de Empenho Orçamentário	Meta	85%	90%	90%	95%	95%	97%	95%	95%	96%	97%
	IEO	83%	89%	86%	100%	96%	90%	86%	99%	98%	30%
Acompanhamento											
Variáveis		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
TOTAL PREVISTO PDTIC		R\$ 10,109,537.18	R\$ 3,753,461.29	R\$ 7,352,254.89	R\$ 7,897,314.70	R\$ 4,427,866.77	R\$ 6,496,171.34	R\$ 5,151,765.63	R\$ 5,533,188.72	R\$ 8,366,207.16	R\$ 5,813,769.37
TOTAL EMPENHADO		R\$ 8,379,423.06	R\$ 3,355,195.53	R\$ 6,346,598.93	R\$ 7,895,485.46	R\$ 4,252,960.49	R\$ 5,875,522.51	R\$ 4,449,171.62	R\$ 5,499,507.23	R\$ 8,178,208.14	R\$ 1,742,235.80

Painéis e Gráficos

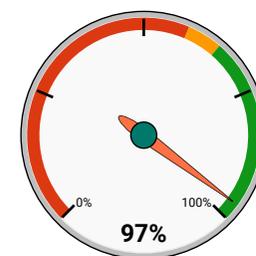
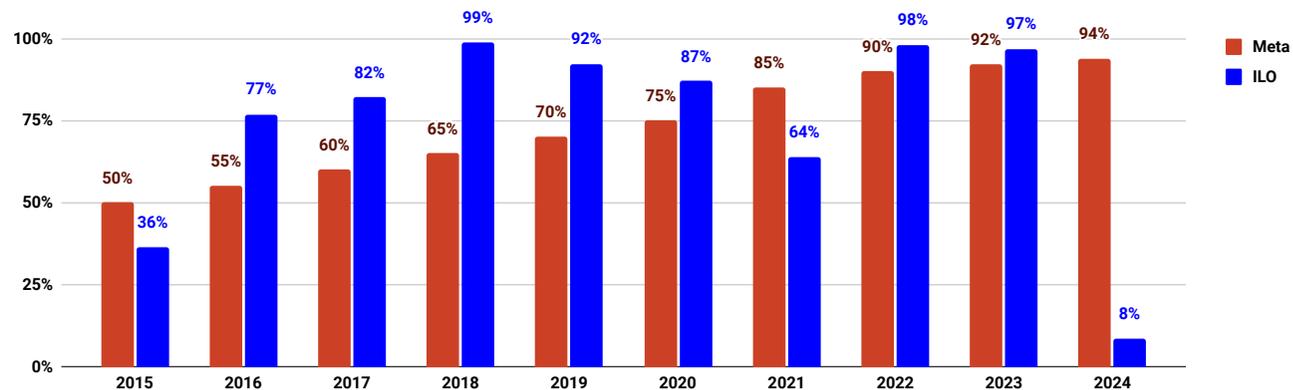
### IEO - Índice de Empenho Orçamentário



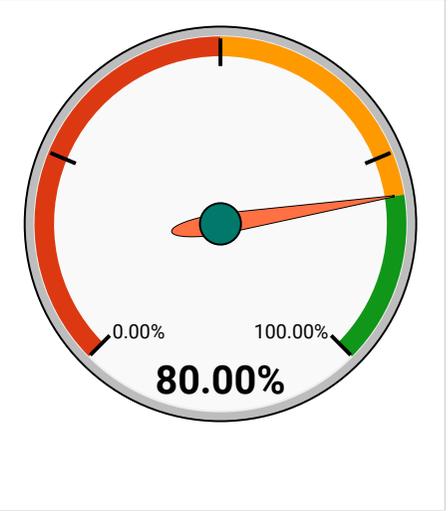
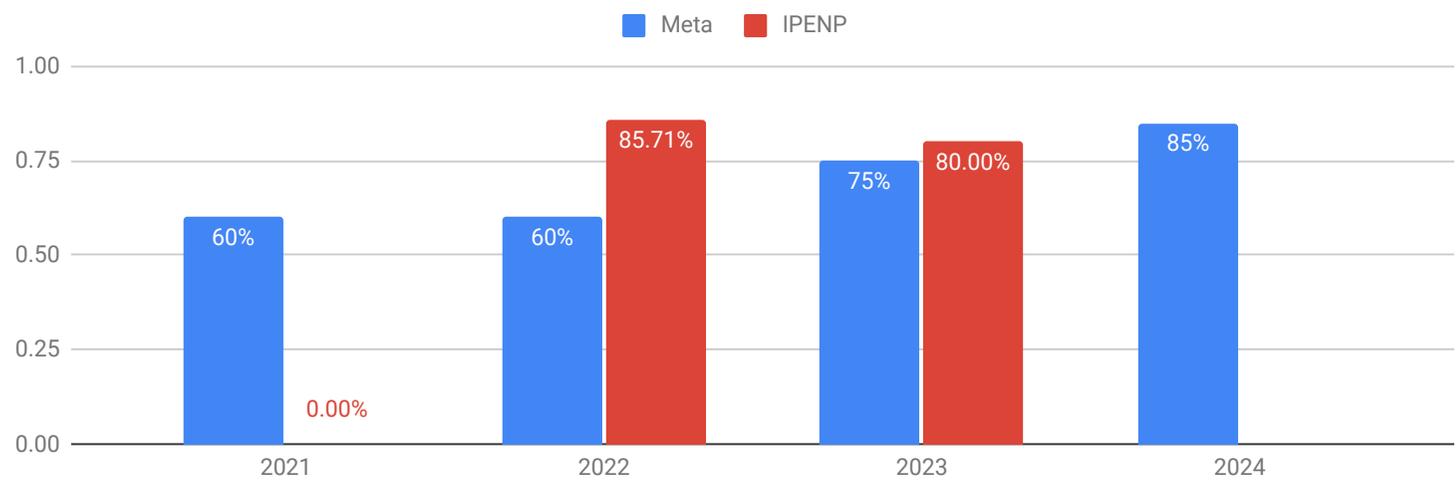
EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO											
INDICADOR		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ILO - Índice de Liquidação Orçamentária	Meta	50%	55%	60%	65%	70%	75%	85%	90%	92%	94%
	ILO	36%	77%	82%	99%	92%	87%	64%	98%	97%	8%
Acompanhamento											
Variáveis		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
TOTAL PREVISTO PDTIC		R\$ 10,109,537.18	R\$ 3,753,461.29	R\$ 7,352,254.89	R\$ 7,897,314.70	R\$ 4,427,866.77	R\$ 6,496,171.34	R\$ 5,151,765.63	R\$ 5,533,188.72	R\$ 8,366,207.16	R\$ 5,813,769.37
TOTAL LIQUIDADO		R\$ 3,674,537.98	R\$ 2,890,413.97	R\$ 6,037,411.95	R\$ 7,790,977.24	R\$ 4,088,715.13	R\$ 5,651,679.45	R\$ 3,292,943.68	R\$ 5,431,734.70	R\$ 8,101,776.77	R\$ 492,305.71

Painéis e Gráficos

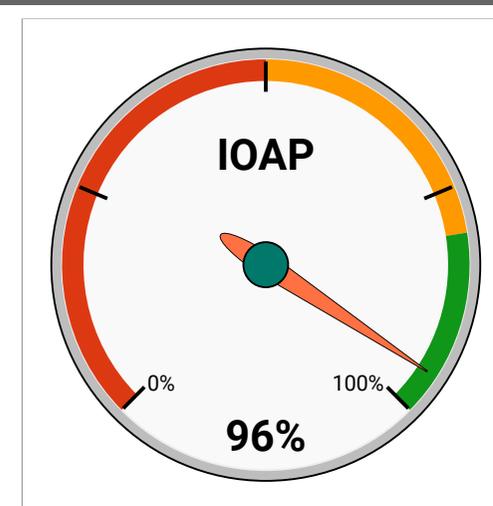
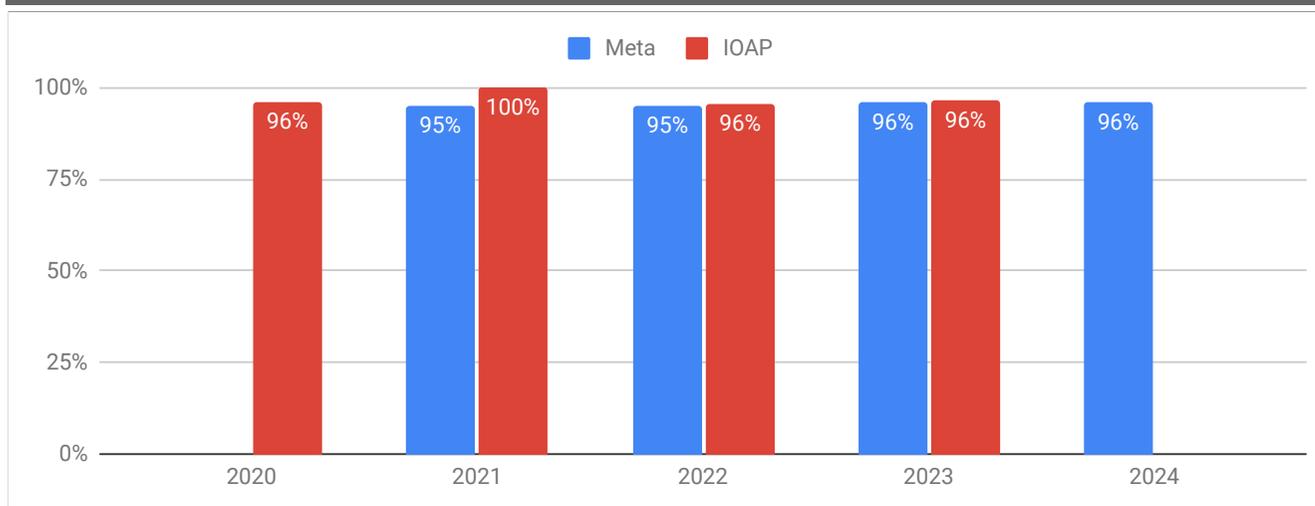
Indicador 8.1. ILO - Índice de Liquidação Orçamentária



EXECUÇÃO PROJETOS					
INDICADOR		2021	2022	2023	2024
IPENP - Índice de projetos entregues no prazo	Meta	60%	60%	75%	85%
	IPENP	0.00%	85.71%	80.00%	
Acompanhamento					
Variáveis e fórmula		2021	2022	2023	2024
TP = Total de projetos entregues no período		4	7	5	
TPENP = Total de projetos entregues dentro do prazo, com tolerância de 10% da duração ou 10 dias (o que for maior).		0	6	4	
IPENP - Índice de projetos entregues no prazo		0.00%	85.71%	80.00%	
Painéis e Gráficos					



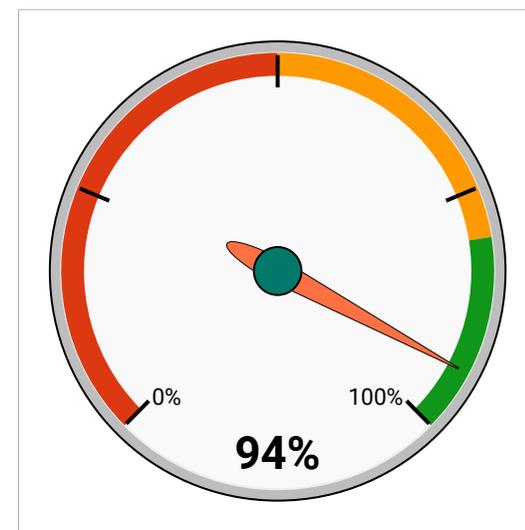
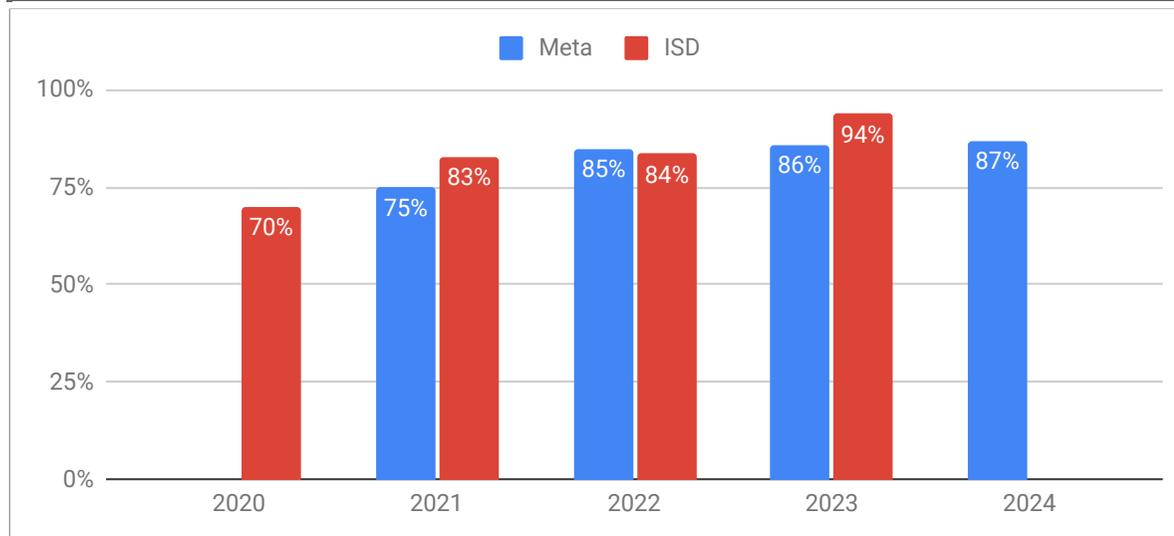
EXECUÇÃO PROJETOS						
INDICADOR		2020	2021	2022	2023	2024
IOAP - Índice de objetivos atendidos nos projetos encerrados	Meta		95%	95%	96%	96%
	IOAP	96%	100%	96%	96%	
Acompanhamento						
Variáveis e fórmula		2020	2021	2022	2023	2024
TOTA = Total de objetivos totalmente atendidos		48	13	21	13	
TOPA = Total de objetivos parcialmente atendidos		2	0	2	1	
TONA = Total de objetivos não atendidos		1	0	0	0	
		96%	100%	96%	96%	
Painéis e Gráficos						



## TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

INDICADOR		2020	2021	2022	2023	2024
ISD - Índice de serviços digitais	Meta		75%	85%	86%	87%
	ISD	70%	83%	84%	94%	Carta de Serviços em Revisão
Acompanhamento						
Variáveis e fórmula		2020	2021	2022	2023	2024
TS = Total de serviços na carta de serviços		90	88	91	96	
TSD = Total de serviços disponibilizados em meio digital		63	73	76	90	
<b>ISD - Índice de serviços digitais</b>		<b>70%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	<b>94%</b>	

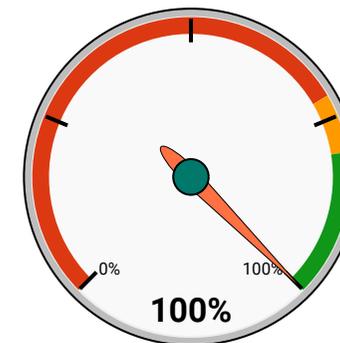
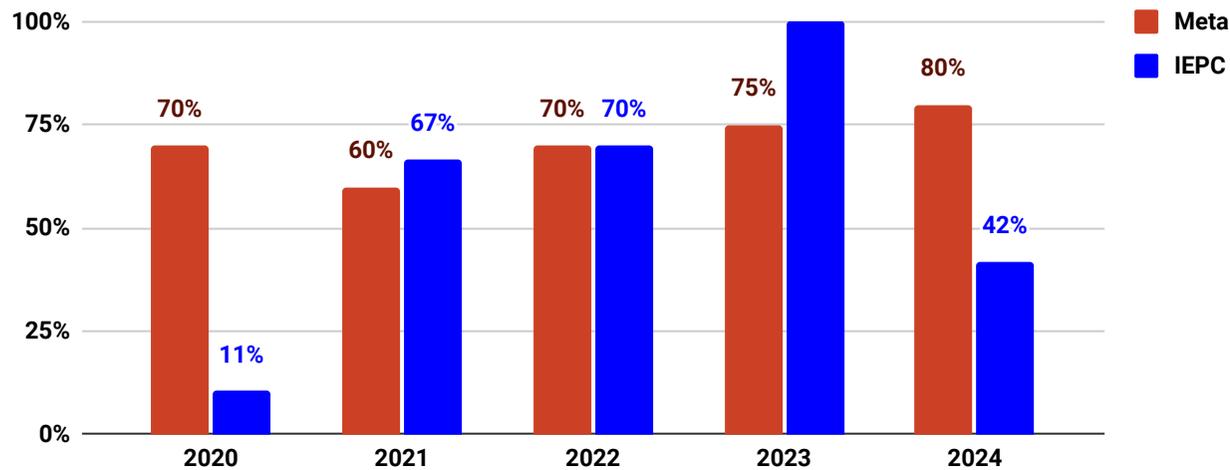
### Painéis e Gráficos



## CAPACITAÇÃO TÉCNICA E GERENCIAL

CAPACITAÇÃO TÉCNICA E GERENCIAL						
INDICADOR		2020	2021	2022	2023	2024
IEPC - Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação	Meta	70%	60%	70%	75%	80%
	IEPC	11%	67%	70%	100%	42%
Acompanhamento						
Variáveis e fórmula		2020	2021	2022	2023	2024
QTPR= Quantidade de treinamentos especificados no plano realizados		2	6	58	8	5
QTP = Quantidade de treinamentos especificados no plano anual de capacitação aprovado		19	9	83	8	12
IEPC		10.53%	66.67%	69.88%	100.00%	41.67%
Painéis e Gráficos						

**IEPC - Índice de Execução do Plano Anual de Capacitação**



**QUADRO DE PESSOAL DE TI PARA A EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA**

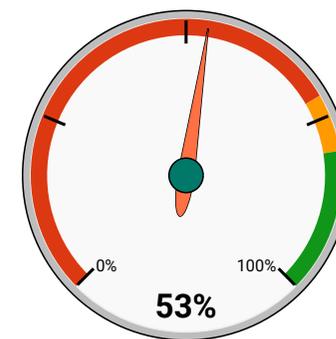
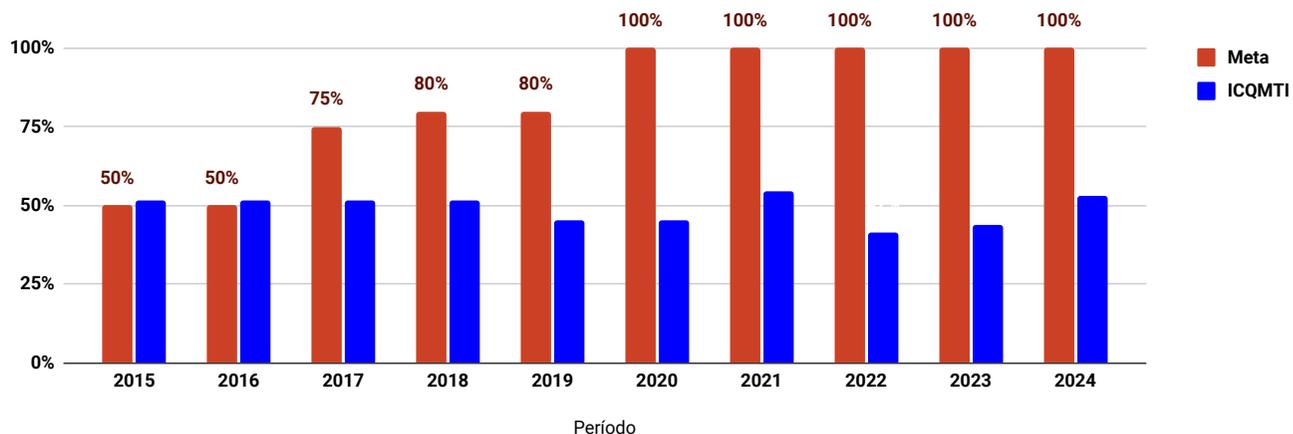
INDICADOR		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ICQMTI – Índice de conformidade ao quadro mínimo de servidores na TI do quadro permanente do órgão	Meta	50%	50%	75%	80%	80%	100%	100%	100%	100%	100%
	ICQMTI	52%	52%	52%	52%	45%	45%	54%	42%	44%	53%

**Acompanhamento**

Variáveis e fórmula	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
TURTic = Total de Usuários de Recursos de TIC	2185.9	2185.9	2185.9	2616.6	2616.6	2578.9	6671.4	6987	4653
Mínimo necessário de servidores do quadro permanente	62	62	62	71	71	70	108	110	94
Número de servidores do quadro permanente de TIC do TRT7	32	32	32	32	32	38	45	48	50

**Painéis e Gráficos**

**ICQMTI – Índice de conformidade ao mínimo de servidores na TI do quadro permanente do órgão**



## SOLUÇÕES ESTRATÉGICAS

Serviços de TI	ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) DE ATENDIMENTO	DEVE SER REALIZADO MAPEAMENTO DE RISCOS	DISPONIBILIDADE MÍNIMA ESPERADA PELO NEGÓCIO (META ANUAL)	DEVE POSSUIR PLANO DE CONTINUIDADE	PODE CONSTITUIR CRISE CIBERNÉTICA
PJE	ANS Essencial	X	99,5%	X	X
PROAD	ANS Essencial	X	99,5%	X	
E-MAIL	ANS Padrão		99,5%		
Site Institucional	ANS Padrão	X	99,5%	X	
Sistema de RH/Folha (SIGEP)	ANS Essencial	X	99,5%	X	
Acesso ao SIAFI	ANS Essencial	X	Não aplicável	X	X
Portal de Serviços	ANS Padrão	X	99,5%	X	
Sistema de Ponto	ANS Padrão	X	99,5%	X	

Prioridade	ANS Padrão (em horas úteis)	ANS Sistema Essencial (em horas úteis)	Observações
Chamados de prioridade média	40	32	Geralmente quando afeta um usuário ou processo, com base no catálogo.
Chamados de prioridade alta	32	16	Geralmente envolve vários usuários ou processos, com base no catálogo.
Chamados de prioridade urgente	16	8	Específico para audiências e sessões de julgamento
Resolver % dos chamados dentro do ANS	95%	95%	
Obs1: Chamados = incidentes e requisições de serviços			
Obs2: todos os demais serviços de TIC, não listados na tabela apresentada acima, seguirão o ANS Padrão.			
Obs3: Mudanças (melhorias, novas funcionalidades) em sistemas ou confecções de relatórios não estão cobertos por estes acordos.			
Fontes: <a href="https://www.trt7.jus.br/files/setic/transparencia/processos/servicos/ANS_10.10.2023.pdf">https://www.trt7.jus.br/files/setic/transparencia/processos/servicos/ANS_10.10.2023.pdf</a>			