

PLANEJAMENTO  
ESTRATÉGICO 

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA  
2ª REGIÃO**

**2010 - 2014**

*Edição 2011*



# TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

## DIREÇÃO

**Desembargador Nelson Nazar**  
Presidente

**Desembargador Carlos Francisco Berardo**  
Vice-Presidente Administrativo

**Desembargadora Sonia Maria de Oliveira Prince Rodrigues Franzini**  
Vice-Presidente Judicial

**Desembargadora Odette Silveira Moraes**  
Corregedora Regional

## TRIBUNAL PLENO

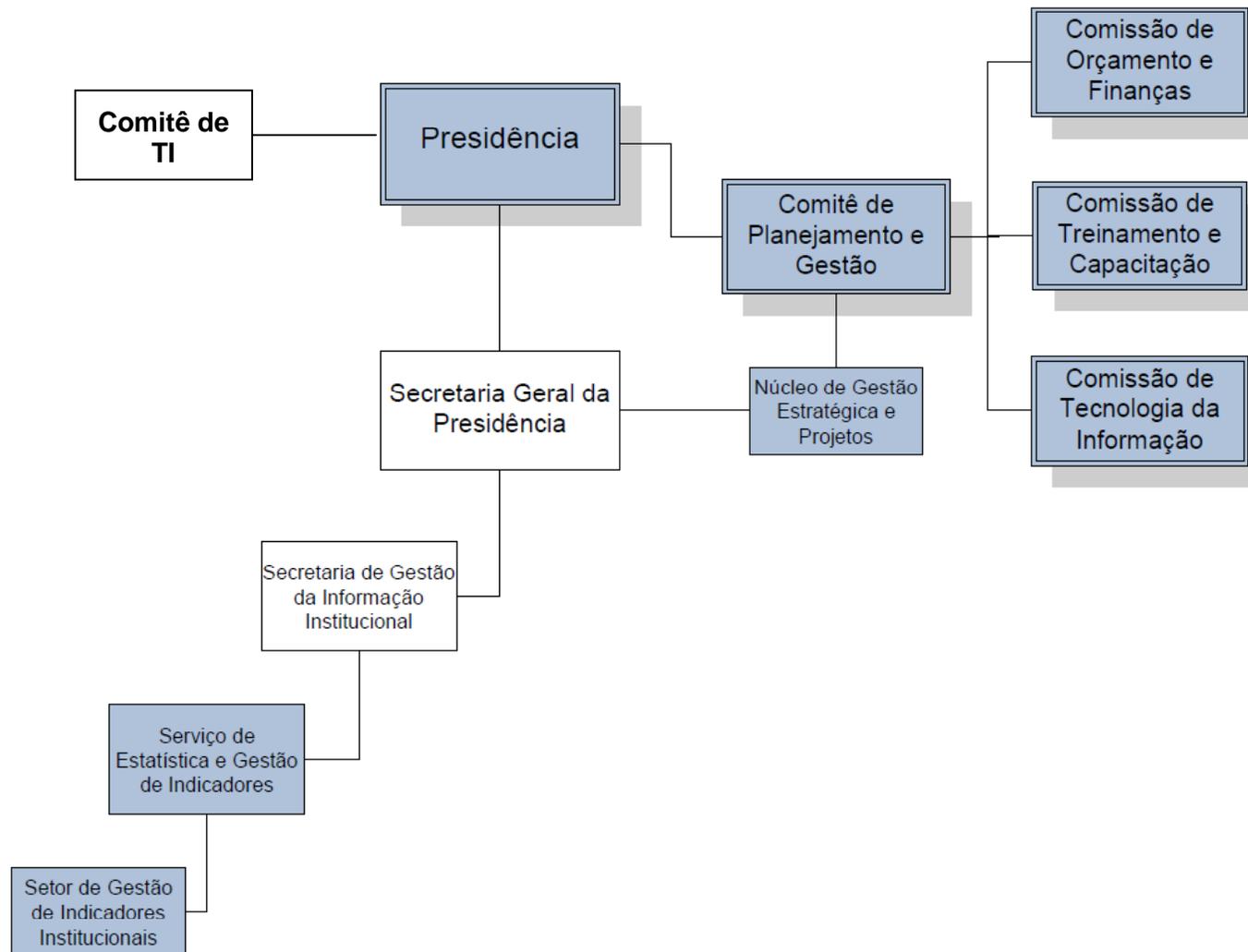
Des. Carlos Francisco Berardo  
Des. Anelia Li Chum  
Des. Nelson Nazar  
Des. Sonia Maria Prince Franzini  
Des. Maria Doralice Novaes  
Des. Maria Aparecida Duenhas  
Des. Sérgio Winnik  
Des. Silvia R. Pondé Galvão Devonald  
Des. Marcelo Freire Gonçalves  
Des. Luiz Carlos Gomes Godoi  
Des. Odette Silveira Moraes  
Des. Fernando Antonio Sampaio da Silva  
Des. Rilma Aparecida Hemetério  
Des. Maria Inês Moura Santos Alves da Cunha  
Des. Paulo Augusto Camara  
Des. Vilma Mazzei Capatto  
Des. Tania Bizarro Quirino de Moraes  
Des. Rosa Maria Zuccaro  
Des. Ana Maria Contrucci Brito Silva  
Des. Mariangela de Campos Argento Muraro  
Des. Luiz Edgar Ferraz de Oliveira  
Des. Iara Ramires da Silva de Castro  
Des. Mércia Tomazinho

Des. Beatriz de Lima Pereira  
Des. Wilson Fernandes  
Des. Luiz Antonio Moreira Vidigal  
Des. Luiz Carlos Norberto  
Des. Eduardo de Azevedo Silva  
Des. José Carlos Fogaça  
Des. José Roberto Carolino  
Des. Rafael Edson Pugliese Ribeiro  
Des. Ricardo Artur Costa e Trigueiros  
Des. Valdir Florindo  
Des. Rovirso Aparecido Boldo  
Des. Sonia Maria de Barros  
Des. Sonia Aparecida Gindro  
Des. Sergio José Bueno Junqueira Machado  
Des. Cândida Alves Leão  
Des. Lizete Belido Barreto Rocha  
Des. Jane Granzoto Torres da Silva  
Des. Lilian Lygia Ortega Mazzeu  
Des. Jucirema Maria Godinho Gonçalves  
Des. José Ruffolo  
Des. Ivani Contini Bramante  
Des. Ana Cristina Lobo Petinati  
Des. Ivete Ribeiro

Des. Silvia Terezinha de Almeida Prado  
Des. Sergio Pinto Martins  
Des. Marta Casadei Momezzo  
Des. Davi Furtado Meirelles  
Des. Maria da Conceição Batista  
Des. Sonia Maria Forster do Amaral  
Des. Neli Barbuy Cunha Monacci  
Des. Rita Maria Silvestre  
Des. Pedro Carlos Sampaio Garcia  
Des. Rosa Maria Villa  
Des. Jomar Luz de Vassimon Freitas  
Des. Maria Cristina Fisch  
Des. Magda Aparecida Kersul de Brito  
Des. Carlos Roberto Husek  
Des. Salvador Franco de Lima Laurino  
Des. Maria de Lourdes Antonio  
Des. Francisco Ferreira Jorge Neto  
Des. José Eduardo Olivé Malhadas  
Des. Doris Ribeiro Torres Prina  
Des. Wilma Gomes da Silva Hernandez  
Des. Leila Aparecida Chevtchuk de Oliveira  
Des. Sérgio Roberto Rodrigues  
Des. Silvana Abramo Margherito Ariano  
Des. Maria Inês Ré Soriano  
Des. Regina Maria Vasconcelos Dubugras  
Des. Paulo José Ribeiro Mota  
Des. Lilian Gonçalves

Des. Manoel Antonio Ariano  
Des. Cíntia Táffari  
Des. Roberto Barros da Silva  
Des. Jonas Santana de Brito  
Des. Bianca Bastos  
Des. Sandra Curi de Almeida  
Des. Adalberto Martins  
Des. Benedito Valentini  
Des. Maria Isabel Cueva Moraes  
Des. Sidnei Alves Teixeira  
Des. Ricardo Verta Ludovice  
Des. Rosana de Almeida Buono  
Des. Regina Aparecida Duarte  
Des. Simone Fritschy Louro

# PLANEJAMENTO E GESTÃO



# COMITÊ DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

## Membros natos

Nelson Nazar - Presidente do Tribunal

Carlos Francisco Berardo - Vice-Presidente Administrativo

Sonia Maria Prince Franzini - Vice-Presidente Judicial

Odette Silveira Moraes - Corregedora Regional

## Membros efetivos e suplentes

### Desembargadores:

Cândida Alves Leão

Carlos Roberto Husek

Ivete Ribeiro

Jucirema Maria Godinho Gonçalves

Lilian Gonçalves

Lilian Lygia Ortega Mazzeu

Paulo José Ribeiro Mota

Pedro Carlos Sampaio Garcia

Roberto Barros da Silva

### Juízes Titulares de Vara:

Antero Arantes Martins

Armando Augusto Pinheiro Pires

Edilson Soares de Lima

Maria José Bighetti Ordoño Rebello

Samir Soubhia

## Servidores

Adriana Marcellino - Serviço de Engenharia e Arquitetura  
Aline Maria de Castro Silva - Secretária de Assessoramento em Comunicação Social  
Ana Celina Ribeiro Ciancio Siqueira - Diretoria Geral de Coordenação Judiciária  
Ana Helena Piráquine - Secretária da Escola Judicial  
Célia Torres Wünsch - Serviço de Assistência Médica e Psicológica  
Denize Mota - Secretária de Gestão de Pessoas  
Gustavo Miranda da Silva - Setor de Gestão de Indicadores Institucionais  
Izabel Fernandes Alves - Serviço de Estatística e Gestão de Indicadores  
Izilda de Carvalho Ferreira de Araújo - Secretária de Apoio Administrativo  
João Nazareth Oliveira Quirino de Moraes - Secretária Geral da Presidência  
José Erigleidson da Silva - Secretária da Escola Judicial  
Luís Alberto Daguano - Diretoria Geral da Administração  
Maria Inês Ebert Gatti - Secretária de Gestão da Informação Institucional  
Nivaldo Catania - Secretária de Coordenação Orçamentária e Financeira  
Rita Kotomi Yuri - Secretária de Controle Interno  
Telma Ferreira Rocha - Secretária de Tecnologia da Informação  
Vera Miranda - Secretária de Benefícios Institucionais e Programas Sociais

## IV - Equipes da área de Tecnologia da Informação:

### Diretores de Serviço

Cesar Rodrigo Bandoni (Infraestrutura)  
José Edison Cabral Junior (Atendimento)  
Oswaldo José Costa da Silva Leme (Desenvolvimento)  
Ricardo Alex Serra Viana (Aquisições TI)

a) demais servidores indicados pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

V - Representantes da área judiciária a serem nominadas em ato próprio:

Victor Rafael Derviche Representante do Gabinete ou da Sueli Cristina Fracca Secretária da Corregedoria Regional;

b) Diretor(a) de Vara da Sede;

Rita Cristina Guenka

Robinson Mozart Barbosa

c) Diretor(a) de Vara de fora da Sede;

Maria de Fátima Heck de Melo

Roberto Carlos da Silva

d) Representante de Gabinete de Desembargador;

Rita Giselda Ignarra Gunther Novais

e) Secretários de Turmas;

Angela Tieko Tanaka Magrini

Maria da Graça Navarro

Sérgio Stankevicius

f) Unidade Judiciária de apoio do 1º Grau;

Dulcinea Lima de Jesus Figueredo

g) Unidade Judiciária de apoio do 2º Grau.

Eunice Avanci de Souza

VI - Servidores ocupantes do Núcleo de Gestão Estratégica e Projetos

Elizabeth Zaia Manzano

Erman Mota Barbosa Dias

Marlise Vidal Montello

Moisés Severo Souza

## A ESTRATÉGIA NA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Um Planejamento Estratégico tem como alvo delinear a situação desejada de uma organização e apontar os caminhos que devem ser trilhados para atingir tal posição. Seu produto, o Plano Estratégico, fornece um verdadeiro mapa, uma reunião dos esforços necessários para o alcance de resultados concretos e mensuráveis.

Devido ao alto grau de relevância da Tecnologia da Informação (TI) para o sucesso de qualquer negócio - tanto na perspectiva de riscos como na de oportunidades -, a definição de um Plano Estratégico específico de TI passa a ser requisito indispensável de uma gestão pública efetiva.

O Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) do TRT da 2ª Região está baseado no Balanced Scorecard - BSC (Indicadores de Desempenho Balanceados), metodologia amplamente utilizada nas esferas pública e privada. Tem como objetivo alinhar os recursos e as ações de TI às prioridades e estratégias consolidadas no Plano Estratégico Institucional para o período de 2010 a 2014, bem como cumprir as determinações do Conselho Nacional de Justiça, emanadas no art. 11 da Resolução 90 e no art. 2º da Resolução 99.

A realização do planejamento e a elaboração da proposta do PETI ficaram a cargo do Comitê de Planejamento Estratégico de TI (cPETI), instituído pelo Ato GP nº 05/2010, e foram revisadas pelo Comitê de Planejamento e Gestão (CPG), instituído pelo Ato GP nº 28/2010 (alterado pelo Ato GP nº 02/2011).

# SUMÁRIO

<b>Missão</b> .....	18
<b>Visão de Futuro</b> .....	19
<b>Valores</b> .....	20
<b>Objetivos</b> .....	22
<b>Mapa Estratégico</b> .....	23
<b>Processo de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação Tribunal Regional do Trabalho da 2<sup>a</sup>. Região</b> .....	24
<b>Objetivos Estratégicos</b> .....	25
<b>Perspectiva Recursos</b>	
<b>Orçamento</b>	
1. Aprimorar a gestão orçamentária.....	26
<b>Infraestrutura e Tecnologia</b>	
2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.....	28

Gestão de Pessoas	
3. Implementar política de recursos humanos de TI .....	30
Perspectiva Processos Internos	
Governança e Segurança	
4. Implementar políticas de segurança da informação .....	32
5. Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas .....	34
Alinhamento e Integração	
6. Implementar o processo eletrônico .....	37
7. Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos .....	39
Atuação Institucional	
8. Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo .....	41
Eficiência Operacional	
9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI .....	43
10. Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI .....	46
11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação .....	49
Perspectiva Sociedade	

Responsabilidade Socioambiental	
12. Adequar os recursos de TI às políticas de acessibilidade e gestão ambiental .....	52
Excelência nos Serviços	
13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços .....	53
Acesso aos Sistemas de Justiça	
14. Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional .....	56
<b>Glossário .....</b>	<b>58</b>
<b>Ações Estratégicas</b>	
Ação 1 - Adequar sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade .....	62
Ação 2 - Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento .....	64
Ação 3 - Criar e gerir a política de segurança da informação .....	66
Ação 4 - Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas .....	68
Ação 5 - Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas .....	71
Ação 6 - Promover a integração e interoperabilidade de sistemas .....	73
Ação 7 - Implantar o sistema de gestão de recursos humanos .....	75
Ação 8 - Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI .....	76

Ação 9 - Implantar o processo judicial eletrônico .....	78
Ação 10 - Implantar o processo judicial digital .....	80
Ação 11 - Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados .....	82
Ação 12 - Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT .....	84
Ação 13 - Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI e de demais conhecimentos específicos .....	86
Ação 14 - Implantar a gestão por processos .....	87
Ação 15 - Priorizar sistemas de TIC diretamente relacionadas aos projetos estratégicos .....	89
Ação 16 - Dotar as unidades judiciárias de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda .....	90
Ação 17 - Implantar a gestão do conhecimento .....	92
Ação 18 - Assegurar a rápida recuperação das atividades em caso de sinistro .....	93
<b>Indicadores de Desempenho</b>	
Indicador 1: Índice de eficiência do Planejamento Orçamentário .....	96
Indicador 2: Índice de adequação ao padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90) ...	97
Indicador 3: Índice de servidores de TI capacitados .....	99
Indicador 4: Taxa de desligamento do quadro de servidores de TI .....	101

Indicador 5: Índice de satisfação dos usuários de TI como o clima organizacional .....	102
Indicador 6: Índice de riscos mitigados em Segurança da Informação .....	103
Indicador 7: Índice de conformidade para os controles e práticas da Segurança da Informação .....	105
Indicador 8: Número de incidentes de Segurança da Informação .....	107
Indicador 9: Número de processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT .....	109
Indicador 10: Índice de projetos documentados e acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos .....	111
Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado .....	113
Indicador 12: Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas .....	115
Indicador 13: Índice de efetividade do canal de comunicação da TI .....	117
Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues .....	118
Indicador 15: Índice de disponibilidade de serviços de TI .....	120
Indicador 16: Índice de satisfação com a qualidade da Informação .....	122
Indicador 17: Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade .....	124
Indicador 18: Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de Gestão Ambiental .....	125
Indicador 19: Índice de serviços de TI que atendem ao acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido .....	126
Indicador 20: Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI .....	128

Indicador 21: Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento .....	130
Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento ..	132
Indicador 23: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários IND 1 CSJT .....	134
Indicador 24: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários IND 2 CSJT .....	135
Indicador 25: Índice de gerenciamento de serviços de terceiros (Gerenciamento de Contratos) - IND 12 CSJT ..	136
Indicador 26: Índice de mapeamentos dos produtos e serviços fornecidos pela TIC - IND 14 CSJT .....	137
Indicador 27: Percentual de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC de acordo com SLAs estabelecidos - IND 22 CSJT .....	139
Indicador 28: Percentual orçamentário alocado para área de TIC em relação ao orçamento global do Tribunal IND 35 - CSJT .....	140
Indicador 29: Tempo de recuperação em teste de sinistro .....	141
<b>Matrizes de Impacto</b>	
Matriz de impacto das ações nos objetivos estratégicos .....	143
Matriz de impacto dos indicadores nos objetivos estratégicos .....	144

# MISSÃO

---

A missão está relacionada aos objetivos institucionais. É a declaração do propósito de existência da instituição: o que faz, por que faz, para quem faz e qual o impacto de seus serviços na sociedade. Ampla e duradoura, a missão deve individualizar e distinguir a razão de ser da organização.

## Missão da TI

---

“Prover soluções tecnológicas utilizando recursos de excelência que viabilizem o cumprimento da missão do TRT da 2ª Região”

A atuação da área de TI deve estar pautada na integração e interação com a instituição, colaborando com suas ações e decisões.

**Prover**

Fornecer, criar, instalar, implementar, disponibilizar e manter

**Soluções Tecnológicas**

Equipamentos, sistemas, infraestrutura, procedimentos e serviços

**Utilizando recursos de excelência**

Recursos humanos, metodologias, projetos e governança

**Que viabilizem o cumprimento da missão do TRT da 2ª Região**

Alinhamento, foco e suporte.

## VISÃO DE FUTURO

---

A visão representa o objetivo a ser alcançado pela instituição, um plano que descreve o que a organização quer realizar em um determinado período de tempo. A visão deve ser algo desafiante, porém plausível, possível de ser realizada.

### Visão de futuro da TI

“Ser reconhecida pela excelência dos serviços e soluções tecnológicas, alinhados aos objetivos da instituição.”

Os serviços e soluções oferecidos pela TI devem ser ótimos para serem reconhecidos por todos e contribuir para o desenvolvimento institucional.

Ser reconhecido significa melhorar a imagem e a atuação da TI e também a forma como é vista. É ser reconhecida como atividade fundamental, integrante do esforço da prestação jurisdicional para alcançar os objetivos estratégicos da instituição.

Excelência nos serviços é adotar as melhores práticas e oferecer soluções tecnológicas emergentes, aplicáveis ao negócio, mantendo-se o alinhamento com o plano estratégico institucional e dos demais órgãos superiores.

## VALORES

---

São os princípios éticos que norteiam todas as ações de uma organização. Representam as convicções mais profundas de uma instituição; as crenças, costumes e ideias das pessoas que a compõe, servindo como elementos motivadores que direcionam a ação das pessoas, colaborando com a integração e a coerência na realização do trabalho.

### Valores da TI

---

#### **Eficácia, eficiência e efetividade**

Visam alcançar resultados de forma otimizada em relação aos recursos, tempo e melhores práticas, de forma objetiva, alinhada à qualidade do produto e garantindo a satisfação do jurisdicionado, empregando os esforços necessários para atingir os objetivos.

#### **Comprometimento**

Assumir responsabilidades com o bom desenvolvimento do serviço, contribuindo de forma efetiva para o resultado almejado e trabalhando com empenho nas soluções, metas e objetivos.

#### **Transparência**

Tornar as ações, os projetos e o gerenciamento dos recursos claros, públicos, acessíveis e constantemente atualizados, fortemente alinhados ao interesse do usuário de TI.

### **Inovação**

Aplicar novas tecnologias visando agilizar os processos da instituição e aprimorar o conhecimento. É a busca constante do aperfeiçoamento pela utilização de recursos criativos e motivadores. É fazer diferente.

### **Credibilidade**

Entregar soluções que atinjam às expectativas e confiança dos usuários, com a convicção de que a credibilidade está associada à solidez e qualidade dos serviços e produtos entregues.

### **Visão Sistêmica**

Consciência do coletivo, sem perder a individualidade de cada um.  
É conhecer todas as etapas que compõem o processo, unificando-as de forma a permitir um planejamento eficaz, tendo conhecimento amplo do ambiente institucional de forma democrática, envolvendo todas as áreas para que a TI possa avaliar e, em conjunto, prover soluções efetivas.

### **Pró-atividade**

Ter a iniciativa de pensar e agir antecipadamente, atuando de forma preventiva.

### **Ética**

Agir com honestidade, integridade, isenção, imparcialidade e respeito em todos os tratamentos de informações e relações interpessoais.

## OBJETIVOS

---

Para concretizar a missão e a visão da instituição, faz-se necessário definir claramente os objetivos a serem alcançados, isto é, os resultados que a organização pretende atingir.

Os objetivos podem ser de longo, médio ou curto prazos. Para que exerçam sua função, os objetivos devem ser:

- (1) específicos, indicando claramente o que se quer alcançar;
- (2) passíveis de serem alcançados;
- (3) flexíveis, de forma que possam ser modificados, caso haja necessidade;
- (4) mensuráveis e conter prazos.

## Objetivos da TI

---

Os objetivos estratégicos da Tecnologia da Informação estão divididos em três perspectivas diferentes: Recursos, Processos Internos e Sociedade.

# MAPA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª. REGIÃO

## Missão

Prover soluções tecnológicas utilizando recursos de excelência que viabilizem o cumprimento da missão do TRT da 2ª Região

## Visão

Ser reconhecida pela excelência dos serviços e soluções tecnológicas, alinhados aos objetivos estratégicos da instituição

## Valores

- Eficácia, Eficiência e Efetividade
- Comprometimento
- Transparência
- Inovação
- Credibilidade
- Visão Sistêmica
- Pró-atividade
- Ética

### SOCIEDADE

#### Responsabilidade Sócio-ambiental

Adequar os recursos de TI às políticas de acessibilidade e gestão ambiental

#### Excelência nos Serviços

Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços

#### Acesso aos Sistemas de Justiça

Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional

### PROCESSOS INTERNOS

#### Governança e Segurança

Implementar políticas de segurança da informação

Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas

#### Alinhamento e Integração

Implementar o processo eletrônico

Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos

#### Atuação Institucional

Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo

#### Eficiência Operacional

Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI

Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI

Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação

### RECURSOS

#### Orçamento

Aprimorar a gestão orçamentária

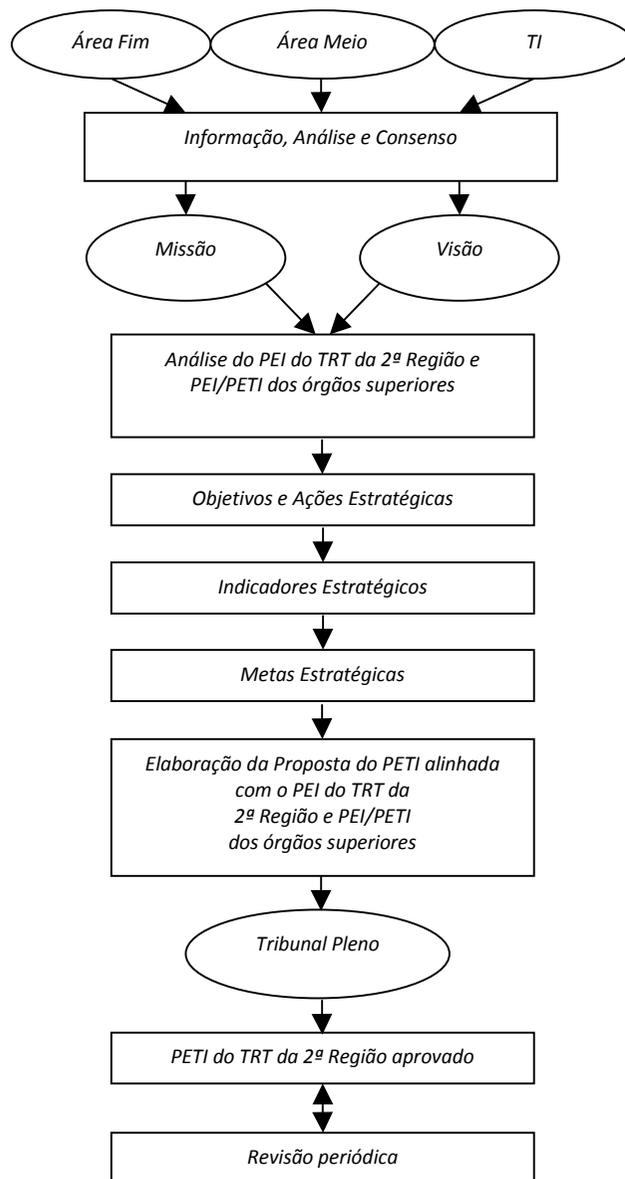
#### Infraestrutura e Tecnologia

Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada

#### Gestão de Pessoas

Implementar política de recursos humanos de TI

# PROCESSO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª. REGIÃO



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### ORÇAMENTO

#### 1. Aprimorar a gestão orçamentária

Garantir a utilização adequada dos recursos orçamentários de TI, por meio da adoção de práticas que permitam o planejamento, a execução, a transparência e a medição da efetividade de sua aplicação.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 1: Índice de eficiência do planejamento orçamentário.

Indicador 28: Percentual orçamentário alocado para área de TIC em relação ao orçamento global do tribunal - IND 35 CSJT.

##### *Ações e Projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

Ação 14. Implantar a gestão por processos.<sup>1</sup>

Projeto 3/2011. Implantar Processo de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação.

Projeto 6/2011. Estimar e contabilizar as receitas oriundas do Acordo de Cooperação Técnica e Financeira com o Banco do Brasil (Contrato SCL-CT 083/2009).

Projeto 7/2011. Aperfeiçoamento do processo de elaboração do orçamento de Tecnologia da Informação.

Projeto 7/2011-1. Aperfeiçoamento dos procedimentos de controle da execução orçamentária (gastos e disponibilidade de recursos de TI).

- Projeto 11/2011. Elaborar estudos técnicos preliminares que assegurem a viabilidade da contratação (estabelecimento de normativos internos e controles). <sup>D</sup>
- Projeto 11/2011-1. Definir processo de trabalho para aquisição de bens e serviços de ti e implementar controles que garantam que o termo de referência seja baseado em estudo preliminar.
- Projeto 11/2011-2. Definir processo formal de gestão contratual (definição de processo de trabalho e instrumento normativo interno).

---

<sup>D</sup> Relação Direta com o Objetivo Estratégico

<sup>I</sup> Relação Indireta com o Objetivo Estratégico

### INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA

#### 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada

Instrumentalizar a área de TI para suportar as demandas do órgão por meio da adequação e modernização da infraestrutura e parque tecnológico, bem como adotar sistemas e serviços específicos.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

- Indicador 2: Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).
- Indicador 6: Índice de riscos mitigados em segurança da informação.
- Indicador 7: Índice de conformidade para os controles e práticas de segurança da informação.
- Indicador 8: Número de incidentes de segurança da informação.
- Indicador 9: Número de processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.
- Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.
- Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.
- Indicador 15: Índice de disponibilidade de serviços de TI.
- Indicador 16: Índice de satisfação com a qualidade da informação.
- Indicador 17: Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade.
- Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.
- Indicador 23: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários - IND 1 CSJT.

Indicador 24: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários - IND 2 CSJT.

Indicador 26: Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC - IND 14 CSJT.

Indicador 29: Tempo de recuperação em teste de sinistro.

### *Ações e Projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

- Ação 1. Adequar sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade. <sup>D</sup>
- Ação 2. Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento. <sup>I</sup>
- Ação 4. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas. <sup>I</sup>
- Ação 8. Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI. <sup>D</sup>
- Ação 9. Implantar o processo judicial eletrônico. <sup>I</sup>
- Ação 10. Implantar o processo judicial digital. <sup>I</sup>
- Ação 11. Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados. <sup>D</sup>
- Ação 12. Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT. <sup>D</sup>
- Ação 14. Implantar a gestão por processos. <sup>I</sup>
- Ação 16. Dotar as unidades judiciárias de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda. <sup>D</sup>
- Ação 18. Assegurar a rápida recuperação das atividades em caso de sinistro. <sup>D</sup>
- Projeto 3/2011. Implantar Processo de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação.
- Projeto 8/2011-3. Processo de Gestão de Ativos de Informação.

### GESTÃO DE PESSOAS

#### 3. Implementar política de recursos humanos de TI

Implementar política de gestão de recursos humanos que vise à capacitação do corpo funcional de TI (técnica e gerencial), bem como à atração e retenção de talentos, desenvolvendo a melhoria do clima organizacional.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 2: Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).

Indicador 3: Índice de servidores de TI capacitados.

Indicador 4: Taxa de desligamento do quadro de servidores de TI.

Indicador 5: Índice de satisfação dos servidores de TI com o clima organizacional.

Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.

Indicador 23: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários - IND 1 CSJT.

Indicador 24: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários - IND 2 CSJT.

##### *Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

Ação 4. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas. <sup>I</sup>

Ação 13. Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI e demais conhecimentos específicos. <sup>D</sup>

- Projeto 4/2011. Elaborar estudo técnico de avaliação qualitativa e quantitativa do quadro de pessoal de Tecnologia da Informação.
- Projeto 5/2011. Aperfeiçoar o Plano Anual de Capacitação.

### GOVERNANÇA E SEGURANÇA

#### 4. Implementar políticas de Segurança da Informação

Criar, promover e manter normas de segurança da informação a partir de um processo de análise de riscos e envolvendo um comitê multidisciplinar dedicado.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 2: Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).

Indicador 3: Índice de servidores de TI capacitados.

Indicador 6: Índice de riscos mitigados em segurança da informação.

Indicador 7: Índice de conformidade para os controles e práticas de segurança da informação.

Indicador 8: Número de incidentes de segurança da informação.

Indicador 9: Número de processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.

Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.

Indicador 15: Índice de disponibilidade de serviços de TI.

Indicador 16: Índice de satisfação com a qualidade da informação.

Indicador 26: Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC - IND 14 CSJT.

Indicador 27: Percentual de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC de acordo com SLAs estabelecidos - IND 22 CSJT.

Indicador 29: Tempo de recuperação em teste de sinistro.<sup>D</sup>

*Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

- Ação 3. Criar e gerir a política da segurança da informação.<sup>D</sup>
- Ação 4. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas.<sup>D</sup>
- Ação 8. Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.<sup>D</sup>
- Ação 9. Implantar o Processo Judicial Eletrônico.<sup>I</sup>
- Ação 10. Implantar o Processo Judicial Digital.<sup>I</sup>
- Ação 12. Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT.<sup>D</sup>
- Ação 14. Implantar a Gestão por Processos.<sup>I</sup>
- Ação 18. Assegurar a rápida recuperação das atividades em caso de sinistro.<sup>D</sup>
- Projeto 8/2011. Instituir o Comitê de Segurança da Informação e Comunicação.
- Projeto 8/2011-1. Implantar Política de Segurança da Informação e Comunicação.
- Projeto 8/2011-2. Estabelecer critérios de classificação da informação.
- Projeto 8/2011-3. Processo de Gestão de Ativos de Informação.
- Projeto 8/2011-4. Nomear Gestor de Segurança da Informação.
- Projeto 8/2011-5. Implantar processo de Gestão de Riscos de Segurança da Informação.

---

<sup>D</sup> Relação Direta com o Objetivo Estratégico

<sup>I</sup> Relação Indireta com o Objetivo Estratégico

### GOVERNANÇA E SEGURANÇA

#### 5. Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas

Criar um modelo de gestão de governança de TI baseado nas melhores práticas do mercado, adequando-as à realidade do TRT da 2ª Região.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 2: Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).

Indicador 3: Índice de servidores de TI capacitados.

Indicador 6: Índice de riscos mitigados em segurança da informação.

Indicador 7: Índice de conformidade para os controles e práticas de segurança da informação.

Indicador 8: Número de incidentes de segurança da informação.

Indicador 9: Número de processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.

Indicador 10: Índice de projetos documentados e acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos.

Indicador 12: Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas.

Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.

Indicador 15: Índice de disponibilidade de serviços de TI.

Indicador 19: Índice de serviços de TI que atendem ao acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido.

Indicador 20: Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.

- Indicador 23: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários - IND 1 CSJT.
- Indicador 24: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários - IND 2 CSJT.
- Indicador 25: Índice de gerenciamento de serviços de terceiros (gerenciamento de contratos) - IND 12 CSJT.
- Indicador 26: Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC - IND 14 CSJT.
- Indicador 27: Percentual de disponibilidades dos serviços essenciais de TIC de acordo com SLAs estabelecidos - IND 22 CSJT.
- Indicador 28: Percentual orçamentário alocado para área de TIC em relação ao orçamento global do tribunal - IND 35 CSJT.
- Indicador 29: Tempo de recuperação em teste de sinistro.

### *Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

- Ação 3. Criar e gerir a política da segurança da informação. <sup>D</sup>
- Ação 4. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas. <sup>D</sup>
- Ação 5. Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas. <sup>D</sup>
- Ação 8. Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI. <sup>D</sup>
- Ação 9. Implantar o Processo Judicial Eletrônico. <sup>I</sup>
- Ação 10. Implantar o Processo Judicial Digital. <sup>I</sup>
- Ação 13. Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI e demais conhecimentos específicos. <sup>I</sup>
- Ação 14. Implantar a gestão por processos. <sup>D</sup>
- Ação 15. Priorizar sistemas de TIC diretamente relacionadas aos projetos estratégicos. <sup>I</sup>
- Ação 16. Dotar as unidades judiciárias de infraestruturas e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda. <sup>D</sup>
- Ação 17. Implantar a gestão do conhecimento. <sup>D</sup>

- Ação 18. Assegurar a rápida recuperação das atividades em caso de sinistro. <sup>D</sup>
- Projeto 9/2011. Definir um processo de software.
- Projeto 10/2011. Implantar Gestão de Configuração de Serviços de Tecnologia da Informação.
- Projeto 13/2011. Implantar processo de Gestão de Incidentes.
- Projeto 14/2011. Estabelecer procedimentos formais de gestão de mudanças.
- Projeto 15/2011. Implantar processo de avaliação da gestão de TI.
- Projeto 16/2011. Promover ações para que a auditoria interna apóie a avaliação da TI.

### ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO

#### 6. Implantar o processo eletrônico

Implantação do processo eletrônico (judicial e administrativo) que vislumbre também o tratamento do legado. Mitigar riscos que inviabilizem sua implantação.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 2: Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (resolução 90).

Indicador 6: Índice de riscos mitigados em segurança da informação.

Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.

Indicador 15: Índice de disponibilidade de serviços de TI.

Indicador 16: Índice de satisfação com a qualidade da informação.

Indicador 18: Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de gestão ambiental.

Indicador 20: Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.

Indicador 21: Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.

Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.

##### *Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

- Ação 2. Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento. <sup>D</sup>
- Ação 3. Criar e Gerir a política de segurança da informação. <sup>I</sup>
- Ação 4. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas. <sup>I</sup>
- Ação 6. Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas. <sup>D</sup>
- Ação 8. Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI. <sup>D</sup>
- Ação 9. Implantar o Processo Judicial Eletrônico. <sup>D</sup>
- Ação 10. Implantar o Processo Judicial Digital. <sup>I</sup>
- Ação 11. Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados. <sup>D</sup>
- Ação 12. Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT. <sup>D</sup>
- Ação 13. Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI e demais conhecimentos específicos. <sup>I</sup>
- Ação 14. Implantar a gestão por processos. <sup>I</sup>
- Ação 15. Priorizar sistemas de TIC diretamente relacionadas aos projetos estratégicos. <sup>I</sup>
- Ação 16. Dotar as unidades judiciárias de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda. <sup>D</sup>
- Ação 17. Implantar a gestão do conhecimento. <sup>I</sup>
- Ação 18. Assegurar a rápida recuperação das atividades em caso de sinistro. <sup>D</sup>

### ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO

#### 7. Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos

Exercitar a visão sistêmica para dialogar em todas as etapas do processo, promovendo a integração da área de TI com as demais áreas e órgãos externos.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 3: Índice de servidores de TI capacitados.

Indicador 9: Número de processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.

Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.

Indicador 20: Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.

Indicador 21: Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.

Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.

##### *Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

Ação 4. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas. <sup>D</sup>

Ação 5. Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas. <sup>D</sup>

Ação 9. Implantar o Processo Judicial Eletrônico. <sup>D</sup>

- Ação 10. Implantar o Processo Judicial Digital. <sup>D</sup>
- Ação 13. Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI e demais conhecimentos específicos. <sup>I</sup>
- Ação 14. Implantar a gestão por processos. <sup>I</sup>
- Ação 15. Priorizar sistemas de TIC diretamente relacionadas aos projetos estratégicos. <sup>I</sup>
- Ação 17. Implantar a gestão do conhecimento. <sup>I</sup>

### ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

#### 8. Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo

Garantir a efetiva comunicação com o usuário interno e externo, dar transparência e publicidade aos resultados nas ações de TI e implantar política de comunicação com os usuários.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 6: Índice de riscos mitigados em segurança da informação.

Indicador 9: Número de processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.

Indicador 10: Índice de projetos documentados e acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos.

Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Indicador 12: Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas.

Indicador 13: Índice de efetividade do canal de comunicação da TI.

Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.

Indicador 16: Índice de satisfação com a qualidade da informação.

Indicador 19: Índice de serviços de TI que atendem ao acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido.

Indicador 20: Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.

Indicador 21: Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.

Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.

Indicador 26: Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC - IND 14 CSJT

*Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

- Ação 2. Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento. <sup>D</sup>
- Ação 9. Implantar o processo judicial eletrônico. <sup>D</sup>
- Ação 10. Implantar o processo judicial digital. <sup>D</sup>
- Ação 11. Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados. <sup>D</sup>
- Ação 14. Implantar a gestão por processos. <sup>I</sup>
- Ação 17. Implantar a gestão do conhecimento. <sup>I</sup>
- Ação 18. Assegurar a rápida recuperação das atividades em caso de sinistro. <sup>D</sup>

### EFICIÊNCIA OPERACIONAL

#### 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI

Aprimorar soluções e oferecer produtos adequados às necessidades de negócio.

Adotar critérios claros e objetivos para administração e priorização de demandas, padronizando os processos de trabalho.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 2: Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).

Indicador 3: Índice de servidores de TI capacitados.

Indicador 6: Índice de riscos mitigados em segurança da informação.

Indicador 7: Índice de conformidade para os controles e práticas de segurança da informação.

Indicador 8: Número de incidentes de segurança da informação.

Indicador 9: Número de processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.

Indicador 10: Índice de projetos documentados e acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos.

Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Indicador 12: Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas.

Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.

Indicador 15: Índice de disponibilidade de serviços de TI.

Indicador 16: Índice de satisfação com a qualidade da informação.

- Indicador 19: Índice de serviços de TI que atendem ao acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido.
- Indicador 20: Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.
- Indicador 21: Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
- Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.
- Indicador 23: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários - IND 1 CSJT.
- Indicador 24: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários - IND 2 CSJT.
- Indicador 25: Índice de gerenciamento de serviços de terceiros (gerenciamento de contratos) - IND 12 CSJT.
- Indicador 26: Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC - IND 14 CSJT.
- Indicador 27: Percentual de disponibilidades dos serviços essenciais de TIC de acordo com SLAs estabelecidos - IND 22 CSJT.
- Indicador 29: Tempo de recuperação em teste de sinistro.

*Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

- Ação 2. Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento. <sup>D</sup>
- Ação 3. Criar e gerir a política de segurança da informação. <sup>I</sup>
- Ação 4. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas. <sup>I</sup>
- Ação 5. Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas. <sup>D</sup>
- Ação 6. Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas. <sup>D</sup>
- Ação 7. Implantar o sistema de gestão de recursos humanos. <sup>I</sup>
- Ação 8. Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI. <sup>D</sup>
- Ação 9. Implantar o processo judicial eletrônico. <sup>I</sup>
- Ação 10. Implantar o processo judicial digital. <sup>I</sup>

- Ação 11. Expandir a capacidade os links de comunicação de dados. <sup>D</sup>
- Ação 12. Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT. <sup>D</sup>
- Ação 13. Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI e demais conhecimentos específicos. <sup>I</sup>
- Ação 14. Implantar a gestão por processos. <sup>I</sup>
- Ação 16. Dotar as unidades judiciárias de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda. <sup>D</sup>
- Ação 17. Implantar a gestão do conhecimento. <sup>I</sup>
- Ação 18. Assegurar a rápida recuperação das atividades em caso de sinistro. <sup>I</sup>
- Projeto 4/2011. Elaborar estudo técnico de avaliação qualitativa e quantitativa do quadro de pessoal de Tecnologia da Informação.
- Projeto 5/2011. Aperfeiçoar o Plano Anual de Capacitação.
- Projeto 9/2011. Definir um processo de software.

### EFICIÊNCIA OPERACIONAL

#### 10. Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI

Garantir a alta disponibilidade dos serviços tecnológicos através da implementação de processos e aquisição de serviços.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 2: Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).

Indicador 3: Índice de servidores de TI capacitados.

Indicador 6: Índice de riscos mitigados em segurança da informação.

Indicador 7: Índice de conformidade para os controles e práticas de segurança da informação.

Indicador 8: Número de incidentes de segurança da informação.

Indicador 9: Número de processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.

Indicador 10: Índice de projetos documentados e acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos.

Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Indicador 12: Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas.

Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.

Indicador 15: Índice de disponibilidade de serviços de TI.

Indicador 16: Índice de satisfação com a qualidade da informação.

Indicador 19: Índice de serviços de TI que atendem ao acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido.

- Indicador 20: Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.
- Indicador 21: Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
- Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.
- Indicador 25: Índice de gerenciamento de serviços de terceiros (gerenciamento de contratos) - IND 12 CSJT.
- Indicador 26: Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC - IND 14 CSJT.
- Indicador 27: Percentual de disponibilidades dos serviços essenciais de TIC de acordo com SLAs estabelecidos - IND 22 CSJT.
- Indicador 29: Tempo de recuperação em teste de sinistro.

*Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

- Ação 2. Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento. <sup>I</sup>
- Ação 3. Criar e gerir a política da segurança da informação. <sup>I</sup>
- Ação 4. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas. <sup>D</sup>
- Ação 5. Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas. <sup>I</sup>
- Ação 6. Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas. <sup>I</sup>
- Ação 8. Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI. <sup>D</sup>
- Ação 9. Implantar o processo judicial eletrônico. <sup>I</sup>
- Ação 10. Implantar o processo judicial digital. <sup>I</sup>
- Ação 11. Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados. <sup>D</sup>
- Ação 12. Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT. <sup>D</sup>
- Ação 13. Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI e demais conhecimentos específicos. <sup>I</sup>
- Ação 14. Implantar a gestão por processos. <sup>I</sup>

- Ação 17. Implantar a gestão do conhecimento. <sup>I</sup>
- Ação 18. Assegurar a rápida recuperação das atividades em caso de sinistro. <sup>D</sup>
- Projeto 8/2011. Instituir o Comitê de Segurança da Informação e Comunicação.
- Projeto 8/2011-1. Implantar Política de Segurança da Informação e Comunicação.
- Projeto 8/2011-5. Implantar processo de Gestão de Riscos de Segurança da Informação.
- Projeto 13/2011. Implantar processo de Gestão de Incidentes.

### EFICIÊNCIA OPERACIONAL

#### 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação

Garantir a consistência das informações previamente inseridas, bem como o fiel resgate das mesmas.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 2: Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).

Indicador 6: Índice de riscos mitigados em segurança da informação.

Indicador 7: Índice de conformidade para os controles e práticas de segurança da informação.

Indicador 8: Número de incidentes de segurança da informação.

Indicador 9: Número de processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.

Indicador 10: Índice de projetos documentados e acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos.

Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Indicador 12: Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas.

Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.

Indicador 15: Índice de disponibilidade de serviços de TI.

Indicador 16: Índice de satisfação com a qualidade da informação.

Indicador 19: Índice de serviços de TI que atendem ao acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido.

Indicador 20: Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.

- Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.
- Indicador 25: Índice de gerenciamento de serviços de terceiros (gerenciamento de contratos) - IND 12 CSJT.
- Indicador 26: Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC - IND 14 CSJT.
- Indicador 27: Percentual de disponibilidades dos serviços essenciais de TIC de acordo com SLAs estabelecidos - IND 22 CSJT.
- Indicador 29: Tempo de recuperação em teste de sinistro.

*Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

- Ação 3. Criar e gerir a política da segurança da informação. <sup>I</sup>
- Ação 4. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas. <sup>I</sup>
- Ação 5. Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas. <sup>D</sup>
- Ação 6. Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas. <sup>D</sup>
- Ação 7. Implantar o sistema de gestão de recursos humanos. <sup>I</sup>
- Ação 8. Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI. <sup>D</sup>
- Ação 9. Implantar o processo judicial eletrônico. <sup>I</sup>
- Ação 10. Implantar o processo judicial digital. <sup>I</sup>
- Ação 14. Implantar a gestão por processos. <sup>I</sup>
- Ação 17. Implantar a gestão do conhecimento. <sup>I</sup>
- Projeto 8/2011. Instituir o Comitê de Segurança da Informação e Comunicação.
- Projeto 8/2011-1. Implantar Política de Segurança da Informação e Comunicação.
- Projeto 8/2011-2. Estabelecer critérios de classificação da informação.
- Projeto 8/2011-4. Nomear Gestor de Segurança da Informação.

Projeto 9/2011. Definir um processo de software.

Projeto 13/2011. Implantar processo de Gestão de Incidentes.

### RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

#### 12. Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental

Adaptar os sistemas e recursos de TI às políticas de acessibilidade.

Adotar práticas que tragam redução do consumo de energia e papel, bem como privilegiar aquisição de equipamentos de menor impacto ambiental.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Indicador 17: Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade.

Indicador 18: Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de gestão ambiental.

Indicador 21: Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.

##### *Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

Ação 1. Adequar sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade. <sup>D</sup>

Ação 9. Implantar o Processo Judicial Eletrônico. <sup>I</sup>

Ação 10. Implantar o Processo Judicial Digital. <sup>I</sup>

---

<sup>D</sup> Relação Direta com o Objetivo Estratégico

<sup>I</sup> Relação Indireta com o Objetivo Estratégico

### EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS

#### 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços

Atender às expectativas dos usuários:

- Provendo soluções para agilizar os serviços;
- Facilitando as parcerias e convênios;
- Capacitando os usuários internos e externos.

*Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 2: Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).

Indicador 3: Índice de servidores de TI capacitados.

Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Indicador 12: Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas.

Indicador 13: Índice de efetividade do canal de comunicação da TI.

Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.

Indicador 15: Índice de disponibilidade de serviços de TI.

Indicador 16: Índice de satisfação com a qualidade da informação.

Indicador 17: Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade.

Indicador 19: Índice de serviços de TI que atendem ao acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido.

Indicador 20: Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.

- Indicador 21: Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
- Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.
- Indicador 23: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários - IND 1 CSJT.
- Indicador 24: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários - IND 2 CSJT.
- Indicador 26: Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC - IND 14 CSJT.
- Indicador 27: Percentual de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC de acordo com SLAs estabelecidos - IND 22 CSJT.
- Indicador 29: Tempo de recuperação em teste de sinistro.

*Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

- Ação 2. Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento. <sup>D</sup>
- Ação 4. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas. <sup>D</sup>
- Ação 5. Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas. <sup>I</sup>
- Ação 6. Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas. <sup>I</sup>
- Ação 7. Implantar o Sistema de Gestão de Recursos Humanos. <sup>D</sup>
- Ação 8. Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI. <sup>D</sup>
- Ação 9. Implantar o Processo Judicial Eletrônico. <sup>D</sup>
- Ação 10. Implantar o Processo Judicial Digital. <sup>D</sup>
- Ação 11. Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados. <sup>D</sup>
- Ação 12. Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT. <sup>D</sup>
-

- Ação 13. Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI e demais conhecimentos específicos. <sup>I</sup>
- Ação 14. Implantar a gestão por processos. <sup>I</sup>
- Ação 16. Dotar as unidades judiciárias de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda. <sup>D</sup>
- Ação 17. Implantar a gestão do conhecimento. <sup>I</sup>
- Ação 18. Assegurar a rápida recuperação das atividades em caso de sinistro. <sup>D</sup>
- Projeto 9/2011. Definir um processo de software.

### ACESSO AO SISTEMA DE JUSTIÇA

#### 14. Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional

Fornecer serviços que facilitem o acesso à justiça, primando pelo atendimento.

##### *Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:*

Indicador 2: Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).

Indicador 11: Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Indicador 13: Índice de efetividade do canal de comunicação da TI.

Indicador 14: Índice de crescimento de demandas entregues.

Indicador 15: Índice de disponibilidade de serviços de TI.

Indicador 16: Índice de satisfação com a qualidade da informação.

Indicador 17: Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade.

Indicador 19: Índice de serviços de TI que atendem ao acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido.

Indicador 20: Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.

Indicador 21: Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.

Indicador 22: Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.

##### *Ações e projetos relacionados ao objetivo estratégico:*

- Ação 1. Adequar sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade. <sup>D</sup>
- Ação 2. Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento. <sup>D 1</sup>
- Ação 8. Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI. <sup>1</sup>
- Ação 9. Implantar o Processo Judicial Eletrônico. <sup>D</sup>
- Ação 10. Implantar o Processo Judicial Digital. <sup>D</sup>
- Ação 13. Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI e demais conhecimentos específicos. <sup>1</sup>
- Ação 14. Implantar a gestão por processos. <sup>1</sup>
- Ação 16. Dotar as unidades judiciárias de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à Demanda. <sup>D</sup>
- Ação 17. Implantar a gestão do conhecimento. <sup>1</sup>
-

## GLOSSÁRIO

Análise SWOT	Método de planejamento estratégico utilizado para identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma instituição.
ANS	Acordo de Nível de Serviço.
AI1	Processo “Identificar soluções automatizadas” do domínio “Aquisição e Implementação” do COBIT.
AI2	Processo “Adquirir e manter software aplicativo” do domínio “Aquisição e Implementação” do COBIT.
AI3	Processo “Adquirir e manter infraestrutura de tecnologia” do domínio “Aquisição e Implementação” do COBIT.
AI6	Processo “Gerenciar mudanças” do domínio “Aquisição e Implementação” do COBIT.
AI7	Processo “Instalar e homologar soluções e mudanças” do domínio “Aquisição e Implementação” do COBIT.
CNJ	Conselho Nacional de Justiça.
COBIT	Modelo de boas práticas de TI denominado “Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia” - Control Objectives for Information and related Technology.
cPETI	Comitê de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação do TRT da 2ª Região.
CSJT	Conselho Superior da Justiça do Trabalho.
DS1	Processo “Definir e gerenciar níveis de serviço” do domínio “Entrega e Suporte” do COBIT.
DS2	Processo “Gerenciar serviços terceirizados” do domínio “Entrega e Suporte” do COBIT.

DS3	Processo “Gerenciar desempenho e capacidade” do domínio “Entrega e Suporte” do COBIT.
DS4	Processo “Assegurar continuidade dos serviços” do domínio “Entrega e Suporte” do COBIT.
DS5	Processo “Garantir a segurança dos sistemas” do domínio “Entrega e Suporte” do COBIT.
DS6	Processo “Identificar e alocar custos” do domínio “Entrega e Suporte” do COBIT.
DS8	Processo “Gerenciar a central de serviços e os incidentes” do domínio “Entrega e Suporte” do COBIT.
DS9	Processo “Gerenciar a configuração” do domínio “Entrega e Suporte” do COBIT.
Gap	Lacuna, vazio ou distância entre o estado atual e o desejado de uma instituição.
ISO 27002	Norma para a gestão de segurança da informação.
ITIL	Conjunto de Livros de Infraestrutura e Tecnologia da Informação - Information Technology Infrastructure Library.
ME3	Processo “Assegurar conformidade com requisitos externos” do domínio “Monitoramento e Avaliação” do COBIT.
ME4	Processo “Promover governança de TI” do domínio “Monitoramento e Avaliação” do COBIT.
PAE	Processo Administrativo Eletrônico.
PEI	Plano Estratégico Institucional.
PETI	Plano Estratégico de Tecnologia da Informação.
PJD	Processo Judicial Digital - evolução do modelo tradicional (em papel), que permita a produção de peças digitais.
PJE	Processo Judicial Eletrônico - não requer materialização de nenhuma etapa interna para sofrer andamento.

PMBOK	Conjunto de práticas em gerência de projetos do instituto PMI (Project Management Institute) - Project Management Body of Knowledge.
PO1	Processo “Definir um plano estratégico de TI” do domínio “Planejamento e Organização” do COBIT.
PO10	Processo “Gerenciar Projetos” do domínio “Planejamento e Organização” do COBIT.
PO5	Processo “Gerenciar o Investimento de TI” do domínio “Planejamento e Organização” do COBIT.
PO6	Processo “Comunicar metas e diretrizes gerenciais” do domínio “Planejamento e Organização” do COBIT.
PO7	Processo “Gerenciar recursos humanos de TI” do domínio “Planejamento e Organização” do COBIT.
Público Interno	Corpo funcional do TRT da 2ª Região.
Público Externo	Corpo funcional do TRT da 2ª Região.
RH	Recursos Humanos.
SETIN	Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT da 2ª Região.
SIGA	Sistema Integrado de Gestão Administrativa.
TCU	Tribunal de Contas da União.
TI	Tecnologia da Informação.
TRT	Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região.
TSE	Tribunal Superior Eleitoral.
TST	Tribunal Superior do Trabalho.

# AÇÕES ESTRATÉGICAS

### ADEQUAR SISTEMAS E EQUIPAMENTOS ÀS POLÍTICAS DE ACESSIBILIDADE

#### 1.1 Escopo da Ação

Oferecer sistemas novos ou adaptados que atendam aos portadores de necessidades especiais, seguindo políticas, recomendações e atos normativos sobre acessibilidade, com prioridade para o sítio eletrônico institucional na internet e intranet.

Adquirir equipamentos específicos que atendam aos portadores de necessidades especiais.

#### 1.2 Alinhamento Estratégico

- Recursos / Infraestrutura e Tecnologia / 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.
- Processos Internos / Atuação Institucional / 8. Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.
- Sociedade / Responsabilidade Socioambiental / 12. Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental.
- Sociedade / Excelência nos serviços / 14. Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.

#### 1.3 Público Beneficiado

Portadores de necessidades especiais, contemplando o público externo e interno.

#### 1.4 Justificativa

A acessibilidade, no contexto de TI, está focada na inclusão digital dos portadores de necessidades especiais. O Decreto 5.296/2004, que regulamenta a Lei 10.098/2000 (Lei da Acessibilidade), dispõe que:

Art. 47. No prazo de até doze meses a contar da data de publicação deste Decreto, será obrigatória a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública na rede mundial de computadores (internet), para o uso das pessoas portadoras de deficiência visual, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis.

O TRT da 2ª Região demonstrou sua preocupação com o tema ao publicar o Provimento GP Nº 05/2007, que designou a Comissão de Acessibilidade, com competência para realizar estudos e estabelecer diretrizes para a solução dos problemas enfrentados pelos portadores de necessidades especiais. Desta forma, é necessário dar continuidade à adaptação do sítio eletrônico institucional, bem como promover a aquisição de equipamentos específicos para tal público.

### **AMPLIAR E APRIMORAR OS SERVIÇOS JURISDICIONAIS DISPONIBILIZADOS POR AUTOATENDIMENTO**

---

#### **2.1 Escopo da Ação**

Aumentar o número de serviços jurisdicionais automatizados, com destaque para aqueles disponibilizados no sítio eletrônico institucional. Serão requisitos desta ação:

- Catalogar os serviços jurisdicionais prestados de forma convencional;
- Catalogar os serviços jurisdicionais já disponibilizados por autoatendimento;
- Priorizar, dentre os pendentes de automação, aqueles mais relevantes aos jurisdicionados, considerando como premissa a relevância jurídica e o tempo médio atual da prestação.

Aprimorar os serviços jurisdicionais já disponibilizados por autoatendimento, primando pela:

- Padronização de layout;
- Centralização dos serviços no mesmo ponto de acesso.

Criar e disponibilizar uma enquete sobre a satisfação com os serviços por autoatendimento, para que esta satisfação do jurisdicionado seja monitorada e oriente a melhoria contínua de tais serviços.

#### **2.2 Alinhamento Estratégico**

- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implementar o processo eletrônico.
- Processos Internos / Atuação Institucional / 8. Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.

- Sociedade / Acesso aos Sistemas de Justiça / 14. Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.

### **2.3 Público Beneficiado**

Público interno, externo e jurisdicionado.

### **2.4 Justificativa**

A facilidade de acesso à internet traz naturalmente o desejo de obter neste meio um amplo canal com o sistema de justiça. O aumento contínuo no uso dos serviços de autoatendimento no âmbito do TRT da 2ª Região indica que qualquer melhoria ou incremento nestes serviços trará maior satisfação e comodidade ao jurisdicionado. Vale destacar que estes avanços desoneram parte do atendimento presencial e tendem a agilizar o tempo médio da prestação.

### CRIAR E GERIR A POLÍTICA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

#### 3.1 Escopo da Ação

- Estudar a ISO 27002 (Código de Prática para a Gestão da Segurança da Informação) procurando identificar os controles e práticas adequados à realidade do TRT da 2ª Região;
- Por iniciativa do Comitê de Segurança da Informação, instituir política, normas e procedimentos de segurança da informação, garantindo a disponibilidade, confidencialidade e integridade da informação, de acordo com os requisitos do negócio e com as leis e regulamentações relevantes, coletando informações críticas para a realização da análise de riscos;
- Aplicar as orientações dos órgãos superiores, com relação aos requisitos de segurança da informação.

#### 3.2 Alinhamento Estratégico

- Processos Internos / Governança e Segurança / 4. Implementar políticas de Segurança da Informação.
- Processos Internos / Governança e Segurança / 5. Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implantar o processo eletrônico.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 10. Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.

#### 3.3 Público Beneficiado

Público interno.

#### 3.4 Justificativa

Cada organização tem particularidades relacionadas a ameaças, riscos, impactos, recursos tecnológicos, físicos e até mesmo características culturais, sendo primordial um componente que regule e dê base à aplicação de controles de segurança. No âmbito do Poder Judiciário, o CNJ, contemplando as necessidades e com a certeza de que as particularidades existem, recomendou o desenvolvimento de uma Política de Segurança da Informação que atendesse às necessidades específicas de cada órgão. Tais necessidades podem ser levantadas por meio do Comitê de Segurança da Informação, refletindo critérios contextualizados e alinhados com os desafios e as estratégias institucionais, tornando viável a gerência e a execução de ações que excluam ou reduzam os riscos.

Portanto, uma política com diretrizes, normas, procedimentos e instruções próprias é indispensável para a continuidade do negócio e a certeza de que os riscos estão sendo identificados, tratados e gerenciados.

### IMPLANTAR A GESTÃO DE GOVERNANÇA DE TI COM BASE NAS MELHORES PRÁTICAS

#### 4.1 Escopo da Ação

Aplicação das melhores práticas do COBIT, dando ênfase à implantação, monitoramento e controle dos processos e buscando alcançar o nível de maturidade especificado em cada processo:

- **Planejamento e Organização**

PO1 (Definir um plano estratégico de TI) - nível 3 de maturidade.

PO5 (Gerenciar o Investimento de TI) - nível 3 de maturidade.

PO6 (Comunicar metas e diretrizes gerenciais) - nível 3 de maturidade.

PO7 (Gerenciar recursos humanos de TI) - nível 3 de maturidade.

PO10(Gerenciar Projetos) - nível 3 de maturidade.

- **Aquisição e Implementação**

AI1 (Identificar soluções automatizadas) - nível 2 de maturidade.

AI2 (Adquirir e manter software aplicativo) - nível 2 de maturidade.

AI3 (Adquirir e manter infraestrutura de tecnologia) - nível 2 de maturidade.

AI6 (Gerenciar mudanças) - nível 3 de maturidade.

AI7 (Instalar e homologar soluções e mudanças) - nível 2 de maturidade.

- **Entrega e Suporte**

DS1 (Definir e gerenciar níveis de serviço) - nível 3 de maturidade.

DS2 (Gerenciar serviços terceirizados) - nível 3 de maturidade.

DS3 (Gerenciar desempenho e capacidade) - nível 3 de maturidade.

DS4 (Assegurar continuidade dos serviços) - nível 3 de maturidade.

DS5 (Garantir a segurança dos sistemas) - nível 3 de maturidade.

DS6 (Identificar e alocar custos) - nível 3 de maturidade.

DS8 (Gerenciar a central de serviços e os incidentes) - nível 3 de maturidade.

DS9 (Gerenciar a configuração) - nível 3 de maturidade.

- **Monitoramento e Avaliação**

ME3(Assegurar conformidade com requisitos externos) - nível 2 de maturidade

ME4 (Promover governança de TI) - nível 3 de maturidade - nível 3 de maturidade.

#### **4.2 Alinhamento Estratégico**

- Processos Internos / Governança e Segurança / 4. Implementar políticas de Segurança da Informação.
- Processos Internos / Governança e Segurança / 5. Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 7. Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos.
- Processos Internos / Atuação Institucional / 8. Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.

#### **4.3 Público Beneficiado**

Público interno.

#### **4.4 Justificativa**

Existe um conjunto de orientações que já foi estudado, analisado e proposto para adoção em organizações que pretendem melhorar suas práticas, atividades e controles na área de TI. Nesse sentido e objetivando a melhoria contínua da TI do TRT da 2ª Região, é recomendado a adoção do COBIT para efetivar uma governança de TI que acompanhe, monitore e controle as atividades e busque melhorias contínuas, alinhando os objetivos de TI aos objetivos da instituição.

O CNJ e o TCU entendem que a adoção de práticas e controles internacionais, como os sugeridos pelo COBIT, devem ser adotados no Judiciário, tanto que as auditorias e orientações de tais órgãos têm se baseado nos controles mencionados.

Para estar alinhado, portanto, às orientações sugeridas, recomenda-se a implantação e utilização dos controles e práticas, tendo como base inicial os processos listados no escopo da ação.

### CRIAR E PROMOVER UMA METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

#### 5.1 Escopo da Ação

- Criar uma metodologia de desenvolvimento de sistemas que contemple as demandas, projetos, correção de sistemas, manutenções evolutivas e implantações, padronizando as atividades e processos para garantir maior qualidade dos sistemas, fornecendo modelos de documentação que sejam adequados à realidade do Serviço de Desenvolvimento de Sistemas;
- Pesquisar, adequar e implantar uma ferramenta que suporte e facilite as atividades estabelecidas na metodologia de desenvolvimento;
- Fornecer capacitação na metodologia e na operação da ferramenta, minimizando as não conformidades e incentivando a adoção.

#### 5.2 Alinhamento Estratégico

- Processos Internos / Governança e Segurança / 5. Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 7. Integrar a equipe de TI com área de negócio, demais áreas de instituição e órgãos externos.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.

#### 5.3 Público Beneficiado

Público interno.

#### 5.4 Justificativa

Padronizar as atividades do Serviço de Desenvolvimento de Sistemas com uma metodologia adequada permitirá a obtenção de entregas de maior qualidade, documentando os requisitos dos sistemas e estimando melhor os prazos. É certo que há sobrecarga

envolvida nos esforços de documentação; no entanto, o benefício a médio prazo é a melhora do processo de trabalho, o que influencia diretamente a qualidade das entregas.

### **PROMOVER A INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE DOS SISTEMAS**

#### **6.1 Escopo da Ação**

- Realizar estudo de viabilidade de solução que contemple a integração e interoperabilidade dos sistemas de primeira e segunda instâncias, considerando os riscos envolvidos na alocação de recursos e o quadro de TI, para evitar retrabalhos e aumentar a credibilidade das informações nas bases processuais;
- Desenvolver um plano de trabalho que execute a solução proposta pelo estudo realizado, contemplado por análise prévia dos riscos envolvidos no desenvolvimento e implantação.

#### **6.2 Alinhamento Estratégico**

- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implementar o processo eletrônico.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.

#### **6.3 Público Beneficiado**

Público interno e externo.

#### **6.4 Justificativa**

A notória necessidade de integração e interoperação dos sistemas de 1º e 2º graus, com as consequentes melhoras da usabilidade e facilidades de operação, permitirá o alcance da credibilidade e da consistência das informações transitadas em ambos os sistemas atuais (SAP1 e SAP2).

Os esforços necessários para a execução desta ação são extremos. No entanto, há necessidade de enfrentamento do problema, no sentido de propor uma solução que contemple a realidade do quadro de TI, os recursos tecnológicos envolvidos, o tempo requerido para a integração dos sistemas envolvidos e a priorização dada à execução e implantação da solução.

## **IMPLANTAR O SISTEMA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

### **7.1 Escopo da Ação**

Implantação do sistema de gestão de RH e folha de pagamento proveniente do TSE, por meio de convênio firmado.

### **7.2 Alinhamento Estratégico**

- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implantar o processo eletrônico.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.
- Sociedade / Responsabilidade Socioambiental / 12. Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.

### **7.3 Público Beneficiado**

Público interno e externo.

### **7.4 Justificativa**

Necessidade de suportar o novo modelo de gestão de pessoas por meio de um novo sistema, interligando as diversas áreas do TRT da 2ª Região e equacionando melhor os recursos humanos envolvidos no atual modelo.

### DESENVOLVER UM PLANO DE CONTINUIDADE E DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE TI

#### 8.1 Escopo da Ação

Promover um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI que contemple:

- Procedimentos de armazenamento de cópias de segurança (backup) em instalações remotas (off-site) e com realização de treinamentos periódicos;
- Definir estratégias e alternativas para que a instituição trate os eventos de crises e desastres de forma adequada, com ações preventivas e corretivas;
- Efetuar o monitoramento da operação normal dos serviços de TI, buscando: antecipar as paradas e indisponibilidades; dar continuidade e perenidade aos serviços de TI.

#### 8.2 Alinhamento Estratégico

- Recursos / Infraestrutura e Tecnologia / 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.
- Processos Internos / Governança e Segurança / 4. Implementar políticas de Segurança da Informação.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implantar o processo eletrônico.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 10. Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.

#### 8.3 Público Beneficiado

Público interno.

#### **8.4 Justificativa**

Um processo eficaz de disponibilidade e continuidade dos serviços minimiza a probabilidade de uma interrupção de um serviço chave de TI nas funções e processos críticos do negócio, bem como os efeitos dela decorrentes, sendo relevante sua promoção, no sentido de mitigar as paradas e otimizar a disponibilidade dos serviços.

### **IMPLANTAR O PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO**

#### **9.1 Escopo da Ação**

Implantar o Processo Judicial Eletrônico (PJE), em conformidade com as diretrizes dos órgãos superiores decorrentes da disponibilização do sistema.

Dedicar e aplicar recursos para uma participação ativa no desenvolvimento e aprimoramento das soluções disponibilizadas, visando atender eventuais peculiaridades e anseios da Instituição.

#### **9.2 Alinhamento Estratégico**

- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implementar o processo eletrônico.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 7. Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 8. Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.
- Sociedade / Responsabilidade Socioambiental / 12. Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.
- Sociedade / Acesso aos Sistemas de Justiça / 14. Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.

#### **9.3 Público Beneficiado**

Público interno, externo, jurisdicionados e órgãos externos.

#### **9.4 Justificativa**

O processo judicial eletrônico é um projeto nacional que será implantado pelos Tribunais Regionais do Trabalho e exigirá a utilização de recursos locais.

Na fase pré-implantação, a participação efetiva do TRT da 2ª Região na customização do projeto para a Justiça do trabalho é importante para garantir que as necessidades da Instituição sejam observadas.

### IMPLANTAR O PROCESSO JUDICIAL DIGITAL

#### 10.1 Escopo da Ação

Implantar funcionalidades para produção de documentos em meio eletrônico sem prejuízo dos autos físicos, utilizando do instrumento de assinatura eletrônica nos sistemas de acompanhamento processual, Abordando os seguintes aspectos:

- Término da implantação da assinatura eletrônica de decisões em 2ª Instância (competência recursal);
- Implantação da assinatura eletrônica em sentenças, atas e despachos em 1ª Instância;
- Implantação da assinatura eletrônica nos documentos produzidos nas Secretarias processantes de 1ª e 2ª Instância;
- Implantação da assinatura eletrônica nas peças produzidas pelas Centrais de Mandados e oficiais de justiça;
- Implantação da assinatura eletrônica de decisões em 2ª Instância (competência originária);
- Disponibilização de ferramenta para incorporar peças avulsas digitalizadas ao acervo de documentos eletrônicos e para permitir a certificação da juntada eletrônica.

#### 10.2 Alinhamento Estratégico

- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implementar o processo eletrônico.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 7. Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos.
- Processos Internos / Atuação Institucional / 8. Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.
- Sociedade / Responsabilidade Socioambiental / 12. Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.

- Sociedade / Acesso aos Sistemas de Justiça / 14. Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.

### **10.3 Público Beneficiado**

Público interno, externo, jurisdicionados e órgãos jurisdicionais externos.

### **10.4 Justificativa**

O processo judicial digital permite o compartilhamento da informação judicial sem a utilização do meio físico (papel), preparando a transição para o processo eletrônico e tratamento do legado, bem como introduz a cultura e prática do documento eletrônico com validade legal. Tem como alvo a diminuição dos recursos materiais (insumos, equipamentos e instalações) e humanos utilizados no processamento de autos físicos.

### **EXPANDIR A CAPACIDADE DOS LINKS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS**

#### **11.1 Escopo da Ação**

Aumentar a capacidade dos links de comunicação de dados, priorizando a conexão entre a capital e as comarcas.

#### **11.2 Alinhamento Estratégico**

- Recursos / Infraestrutura e Tecnologia / 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implementar o processo eletrônico.
- Processos Internos / Atuação Institucional / 8. Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 10. Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 14. Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.

#### **11.3 Público Beneficiado**

Público interno.

#### **11.4 Justificativa**

O TRT da 2ª Região possui 100% de suas unidades conectadas em uma única rede lógica de dados, denominada Rede JT - implementada pelo CSJT -, que permite acesso aos sistemas internos e à internet. Porém, as comarcas fora da Sede possuem links com capacidades aquém do desejado, os quais formam gargalos, dificultando o pleno funcionamento de serviços, tais como:

- Ambiente de ensino à distância (EAD);
- Acesso à rede mundial de computadores.

Além destas limitações atuais, a implantação do processo eletrônico (judicial e administrativo) e o aumento do quadro de servidores demandam expansão na infraestrutura de TI, particularmente nos links de comunicação.

### **MODERNIZAR AS SALAS DE TI NAS UNIDADES DO TRT**

#### **12.1 Escopo da Ação**

Contratar empresa especializada para diagnosticar as condições das áreas destinadas a equipamentos de TI (centro de dados) em todas as unidades do TRT e indicar, para cada localidade, as adequações necessárias para o atendimento à padronização adotada pelo órgão.

Priorizar e executar tais adequações, considerando como premissa:

- Necessidades imediatas;
- Grau de atualização;
- Previsão de implantação do processo eletrônico (judicial e administrativo).

#### **12.2 Alinhamento Estratégico**

- Recursos / Infraestrutura e Tecnologia / 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.
- Processos Internos / Governança e Segurança / 4. Implementar políticas de Segurança da Informação.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implementar o processo eletrônico.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 10. Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.

#### **12.3 Público Beneficiado**

Público interno.

#### **12.4 Justificativa**

Diversos ambientes de TI possuem condições limitadas de funcionamento e segurança, principalmente em termos de instalações físicas (dimensão, localização, elétrica, lógica, telefonia, climatização e acesso), o que torna imprescindível a realização de estudo para diagnosticar as necessidades e executar as adequações.

### **APERFEIÇOAR E CAPACITAR CONTINUAMENTE OS SERVIDORES DE TIC EM GESTÃO DE PROCESSOS DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TI E DEMAIS CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

---

#### **13.1 Escopo da Ação**

A finalidade desta ação é oferecer treinamento contínuo e adequado aos servidores da área de Tecnologia da Informação, de forma a mantê-los constantemente atualizados em relação às novas tecnologias e metodologias de desenvolvimento e implementação de sistemas, gestão de processos de infraestrutura e demais conhecimentos específicos da área de TI.

#### **13.2 Alinhamento Estratégico**

- Recursos / Gestão de Pessoas / 3. Implementar política de recursos humanos de TI.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 7. Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.

#### **13.3 Público Beneficiado**

Público interno

#### **13.4 Justificativa**

De acordo com o art. 10 da Resolução 90/2009 do CNJ, a estrutura organizacional, o quadro de pessoal, a gestão de ativos e os processos do setor responsável pela gestão de trabalho da área de TIC do Tribunal deverão estar adequados às melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as áreas de governança e de gerenciamento de serviços de TIC.

### IMPLANTAR A GESTÃO POR PROCESSOS

#### 14.1 Escopo da Ação

Acompanhar, avaliar e redesenhar os processos de trabalho, identificando os principais gargalos dentro do processo e solucioná-los, sempre visando a melhoria contínua destes e o alcance dos objetivos estratégicos da organização.

#### 14.2 Alinhamento Estratégico

- Processos Internos / Governança e Segurança / 5. Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas.

#### 14.3 Público Beneficiado

Público interno

#### 14.4 Justificativa

A auditoria realizada pela Secretaria de Controle Externo no Estado de São Paulo - Secex/SP, na área de Tecnologia da Informação deste Tribunal, em meados de 2010, evidenciou a necessidade de modernização das práticas de gestão e da definição de regras e padrões. Dentre os problemas levantados, vale salientar:

- Deficiência no processo de contratação, decorrente da inexistência de metodologia que assegure boa contratação de desenvolvimento de sistemas
- Inexistência de metodologia formalizada destinada à avaliação da gestão de TI;
- Inexistência de metodologia para gestão de mudanças homologada no âmbito do TRT/2ª Região

As soluções, a curto prazo, para algumas dessas questões já estão sendo implantadas. Porém, a longo prazo, faz-se necessário um estudo mais detalhado do processo de trabalho de todos os setores da Secretaria de Tecnologia da Informação, de forma a verificar se a prática empregada está de acordo com as melhores práticas.

A metodologia a ser empregada é conhecida como Gestão por Processos. Por meio de reuniões com as diversas áreas de TI será possível acompanhar o processo de trabalho, de forma a identificar os principais gargalos e redesenhá-los, visando à melhoria contínua destes e o alcance dos objetivos estratégicos da organização. A atualização dos fluxos de trabalho deverá ser uma atividade contínua, tendo em vista que a área de TI evolui de uma maneira muito mais rápida do que qualquer outra.

### **PRIORIZAR SISTEMAS DE TIC DIRETAMENTE RELACIONADAS AOS PROJETOS ESTRATÉGICOS**

---

#### **15.1 Escopo da Ação**

Esta ação tem como finalidade garantir que sejam priorizados os sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação diretamente relacionados aos projetos estratégicos.

#### **15.2 Alinhamento Estratégico**

- Recursos / Infraestrutura e Tecnologia / 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implantar o processo eletrônico.

#### **15.3 Público Beneficiado**

Público interno, externo e jurisdicionados.

#### **15.4 Justificativa**

Em virtude da grande estrutura do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região inúmeras são as necessidades que precisam ser atendidas pela área de Tecnologia da Informação, gerando um alto grau de demanda. Sendo assim, para que o atendimento dessas demandas esteja em consonância com os objetivos estratégicos institucionais, faz-se necessário priorizar aqueles sistemas diretamente relacionados aos projetos estratégicos definidos no Planejamento Estratégico Institucional.

### **DOTAR AS UNIDADES JUDICIÁRIAS DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TIC ADEQUADOS E PROPORCIONAIS À DEMANDA**

#### **16.1 Escopo da Ação**

A finalidade desta ação é diagnosticar as necessidades de infraestrutura e serviços de TI necessários ao adequado funcionamento das unidades judiciárias do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª. Região.

#### **16.2 Alinhamento Estratégico**

- Recursos / Infraestrutura e Tecnologia / 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implantar o processo eletrônico.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 10. Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 14. Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.

#### **16.3 Público Beneficiado**

Público interno, externo e jurisdicionados.

#### **16.4 Justificativa**

A ação 10 do PETI prevê a implantação do processo judicial digital, por meio do qual deverá ser implantado, no ambiente do TRT-2, o compartilhamento da informação judicial sem a utilização do meio físico (papel), preparando a transição para o

processo eletrônico. Para que isso possa ser implementado de forma satisfatória é necessário que as unidades judiciárias sejam dotadas de infraestrutura e serviços de TIC adequados, que o número de equipamentos seja proporcional ao número de servidores lotados nas unidades e aos serviços oferecidos pela mesma.

A criação de 68 novas varas do trabalho na 2ª. Região, por meio da Lei 12.427/2011, torna imprescindível a realização desse diagnóstico e a adequação das unidades judiciárias à demanda existente.

### **IMPLANTAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO**

---

#### **17.1 Escopo da Ação**

Iniciar o processo de documentação dos conhecimentos técnicos que possam auxiliar o desenvolvimento das atividades da área para posterior inserção em ferramenta apropriada cuja utilização dependerá de capacitação prévia.

#### **17.2 Alinhamento Estratégico**

- Processos Internos / Governança e Segurança / 5. Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas.

#### **17.3 Público Beneficiado**

Público Interno

#### **17.4 Justificativa**

O conhecimento, quando não disponível, impede o fornecimento de um resultado completo ao usuário e implica na necessidade de efetuar várias consultas e relatórios.

Grandes quantidades de informação, sem catalogação e sem ferramentas de resgate, impedem a consulta rápida. Os acontecimentos históricos levam a uma melhor tomada de decisão e a prevenção de eventos futuros.

### ASSEGURAR A RÁPIDA RECUPERAÇÃO DAS ATIVIDADES EM CASO DE SINISTRO

---

#### 18.1 Escopo da Ação

A finalidade da ação é dotar o Fórum Ruy Barbosa de um ambiente com instalações físicas adequadas para abrigar o segundo data-center (climatização, energização, controle de acesso, monitoramento de ambiente, sistema de detecção e prevenção de incêndios e sistema de detecção de alagamento de piso eficiente).

#### 18.2 Alinhamento Estratégico

- Recursos / Infraestrutura e Tecnologia / 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.
- Processos Internos / Governança e Segurança / 4. Implementar políticas de Segurança da Informação.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 10. Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.

#### 18.3 Público Beneficiado

Público interno, externo, jurisdicionados e órgãos jurisdicionais externos.

#### 18.4 Justificativa

A importância que as informações armazenadas em meio eletrônico e a infraestrutura de TI têm para o TRT da 2ª Região tornam imprescindível um ambiente seguro e controlado. Por isso, em agosto de 2010 foi inaugurado uma sala-cofre que coloca em funcionamento todos os sistemas informatizados do órgão e armazena dados jurídicos e administrativos do Tribunal.

Construída no 1º. subsolo do Edifício Sede, o principal Data Center da instituição segue os padrões da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e possui os mais avançados recursos para preservar a integridade dos equipamentos centrais e das informações, com total confiabilidade e segurança. O ambiente é protegido contra diversos tipos de ameaças: incêndio, furto de informações, inundação, desabamentos, explosões, entre outros.

Porém, em caso de sinistro no Edifício Sede, a sala-cofre dificilmente será atingida, mas se o acesso a ela for impossibilitado, os sistemas informatizados poderão ficar indisponíveis por um tempo indeterminado. Por esse motivo faz-se necessário a existência de um segundo Data Center, que funcione como um backup de dados e equipamentos para garantir a continuidade do negócio de forma ágil, possibilitando uma configuração de alta disponibilidade.

# INDICADORES DE DESEMPENHO

<b>INDICADOR 1</b>	<b>ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DO PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar a gestão orçamentária</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha a eficiência do planejamento orçamentário de TI. (Ind 32 CSJT, Ind 33 CSJT e Ind 34 CSJT)							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	$\frac{TGE}{TG}$ $O$							
Dados da fórmula	TGE: Total de gastos efetuados							
	TGO: Total de gastos orçados							
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 2</b>	<b>ÍNDICE DE ADEQUAÇÃO AOS PADRÕES DE NIVELAMENTO DE TI ESTABELECIDOS PELO CNJ (RESOLUÇÃO 90)</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar política de recursos humanos de TI;</li> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com a adoção das melhores práticas;</li> <li>• Implementar o processo eletrônico;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha a adequação das soluções, recursos e quadros funcionais aos padrões de nivelamento de TI definidos pelo CNJ na Resolução 90.							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	TPA/TPD							
Dados da fórmula	TPA: Total de padrões atendidos							
	TPD: Total de padrões definidos							
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI							

Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 3</b>		<b>ÍNDICE DE SERVIDORES DE TI CAPACITADOS</b>						
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar política de recursos humanos de TI;</li> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com a adoção das melhores práticas;</li> <li>• Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha a quantidade de servidores lotados na SETIN que atingiram o mínimo de 30h/ano de capacitação técnica ou gerencial. (Ind 14 CNJ)							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	TSC/TS							
Dados da fórmula	TSC: Total de servidores da SETIN capacitados							
	TS: Total de servidores da SETIN							
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014

Realizado			2010	2011	2012	2013		2014

<b>INDICADOR 4</b>	<b>TAXA DE DESLIGAMENTO DO QUADRO DE SERVIDORES DE TI</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar política de recursos humanos de TI.</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha a variação na taxa de desligamento do quadro de servidores da SETIN, visando minimizar a perda de talentos.							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	TSD/TSI							
Dados da fórmula	TSD: Total de servidores desligados da SETIN no período (remoção e vacância)							
	TSI: Total de servidores da SETIN no início do período							
Responsável pela obtenção dos dados	SETIN, com apoio da Coordenação de Governança em TI							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 5</b>	<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES DE TI COM O CLIMA ORGANIZACIONAL</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar política de recursos humanos de TI.</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha a evolução da satisfação dos servidores lotados na secretaria de TI com o clima organizacional.							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	$\Sigma$ RPICO/TPRCO							
Dados da fórmula	RPICO: Resultado da pesquisa individual sobre o clima organizacional da TI (padronizado de 0 a 1)							
	TPRCO: Total de pesquisas respondidas sobre o clima organizacional							
Responsável pela obtenção dos dados	Secretaria de Gestão de Pessoas. Serviço de Estatística e Gestão de Indicadores							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 6</b>		<b>ÍNDICE DE RISCOS MITIGADOS EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>						
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com a adoção das melhores práticas;</li> <li>• Implementar o processo eletrônico;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha a disposição da organização em identificar novos riscos críticos e suas respectivas variações, com o intuito de aplicar ações para mitigação. (Ind 21 CNJ, Ind 22 CNJ)							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	QRCPA/QRC							
Dados da fórmula	QRCPA: Quantidade de riscos críticos de TI identificados que tenham planos de ação implementados							
	QRC: Quantidade de riscos críticos de TI identificados							
Responsável pela obtenção dos dados	Setor de Segurança da Informação							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014

Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 7</b>	<b>ÍNDICE DE CONFORMIDADE PARA OS CONTROLES E PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com a adoção das melhores práticas;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.</li> </ul>							
Descrição	Mede a aderência dos controles e práticas de segurança da informação em relação às recomendações da norma ISO 27002 para os controles considerados essenciais e práticos. (Ind 15 CNJ)							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	QCPSIC/TCPSIP							
Dados da fórmula	QCPSIC: Quantidade de controles e práticas de segurança da informação que estão em conformidade com a norma ISO 27002							
	TCPSIP: Total de controles e práticas de segurança da informação previstos na norma ISO 27002							
Responsável pela obtenção dos dados	Setor de Segurança da Informação							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014

Realizado		2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 8</b>	<b>NÚMERO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>						
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com a adoção das melhores práticas;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.</li> </ul>						
Descrição	Mede e acompanha quantitativamente os incidentes de segurança da informação, buscando minimizar o impacto de vulnerabilidades e incidentes de segurança. (Ind 9 CSJT, Ind 15 CNJ)						
Meta							
Periodicidade							
Esclarecimento sobre o indicador							
Fórmula	QCRVA+QVSF+QUCPS+QCMAS						
Dados da fórmula	QCRVA: Quantidade de casos reais de violação de acesso						
	QVSF: Quantidade de violações de segregação de funções						
	QUCPS: Quantidade de usuários que não estão em conformidade com os padrões de senhas						
	QCMAS: Quantidade de códigos maliciosos que afetaram os serviços de TI						
Responsável pela obtenção dos dados	Setor de Segurança da Informação						
Trajetória da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013	2014

Realizado		2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 9</b>	<b>NÚMERO DE PROCESSOS DE TI ADERENTES ÀS MELHORES PRÁTICAS DO COBIT</b>
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com a adoção das melhores práticas;</li> <li>• Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a qualidade, integridade e disponibilidade da informação.</li> </ul>
Descrição	Mede e acompanha o alinhamento dos processos de TI comparado ao modelo de maturidade do COBIT, considerando os principais processos dos 4 domínios, nas seguintes quantidades: 5 processos do domínio Planejamento e Organização (PO), 5 processos do domínio Aquisição e Implantação (AI), 8 processos do domínio Entrega e Suporte (DS) e 2 processos do domínio Monitoramento e Avaliação (ME). (Ind 16 CSJT)
Meta	
Periodicidade	
Esclarecimento sobre o indicador	
Fórmula	PNM1+PNM2+PNM3
Dados da fórmula	PNM1: Processos no nível de maturidade 1
	PNM2: Processos no nível de maturidade 2
	PNM3: Processos no nível de maturidade 3

Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI						
Trajetória da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado			2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 10</b>	<b>ÍNDICE DE PROJETOS DOCUMENTADOS E ACOMPANHADOS COM A UTILIZAÇÃO DA METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar gestão de governança com a adoção das melhores práticas;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a qualidade, integridade e disponibilidade da informação.</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha o percentual de projetos de TI que estão sendo acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos estabelecida para a TI, baseada no PNBOK. (Ind 15 CSJT, Ind 14 CNJ, Ind 17 CNJ, Ind 18 CNJ)							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	QPMGP/QPA							
Dados da fórmula	QPMGP: Quantidade de projetos de TI que estão sendo acompanhados com a metodologia de gerenciamento de projetos							
	QPA: Quantidade de projetos de TI em andamento							
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014

Realizado			2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 11</b>	<b>ÍNDICE DE UNIDADES COM PROCESSO ELETRÔNICO IMPLANTADO</b>
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar o processo eletrônico;</li> <li>• Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Adequar os recursos de TI às políticas de acessibilidade e gestão ambiental;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>
Descrição	Mede e acompanha o percentual de unidades do TRT da 2ª Região que implantaram o processo eletrônico.
Meta	
Periodicidade	
Esclarecimento sobre o indicador	
Fórmula	$\frac{QUPE}{QU}$
Dados da fórmula	QUPE: Quantidade de unidades que implantaram o processo eletrônico
	QU: Quantidade de unidades
Responsável pela obtenção dos dados	SETIN, com apoio da Coordenação de Governança de TI

Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

INDICADOR 12	ÍNDICE DE ALTERAÇÕES OU REDEFINIÇÕES DE ESCOPO DE DEMANDAS					
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.</li> </ul>					
Descrição	Mede e acompanha o percentual de redefinições de escopo das demandas de desenvolvimento em relação ao total de demandas entregues.					
Meta						
Periodicidade						
Esclarecimento sobre o indicador						
Fórmula	QDCME/QDC					
Dados da fórmula	QDCME: Quantidade de demandas concluídas no ano que sofreram modificação no escopo					
	QDC: Quantidade de demandas concluídas no ano					
Responsável pela obtenção dos dados	SETIN, com apoio do Serviço de Desenvolvimento de Sistemas					
Trajetória da Meta (opcional)	2010 (Base)	2011	2012	2013	2014	

Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 13</b>	<b>ÍNDICE DE EFETIVIDADE DO CANAL DE COMUNICAÇÃO DA TI</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha o índice de efetividade do canal de comunicação de TI, verificado por meio de pesquisa.							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	$\frac{\sum \text{RPICC/QURPCC}}{\text{QURPCC}}$							
Dados da fórmula	RPICC: Resultado de pesquisa individual sobre o canal de comunicação da TI (padronizado entre 0 e 1)							
	QURPCC: Total de usuários que responderam à pesquisa sobre o canal de comunicação da TI							
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 14</b>	<b>ÍNDICE DE CRESCIMENTO DE DEMANDAS ENTREGUES</b>
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Implementar o processo eletrônico;</li> <li>• Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>
Descrição	Mede e acompanha a produtividade do Serviço de Desenvolvimento de Sistemas com relação à entrega de demandas.
Meta	
Periodicidade	
Esclarecimento sobre o indicador	
Fórmula	$\frac{TDEMAT}{TDEMAN}$
Dados da fórmula	TDEMAT: Total de demandas entregues no mês atual
	TDEMAN: Total de demandas entregues no mês anterior
Responsável pela obtenção dos dados	Serviço de Desenvolvimento de Sistemas

Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 15</b>	<b>ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE TI</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Implementar o processo eletrônico;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha a disponibilidade dos serviços de TI catalogados como essenciais. (Ind 16 CNJ)							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	THDE/THDP							
Dados da fórmula	THDE: Total de horas de disponibilidade efetiva							
	THDP: Total de horas de disponibilidade prevista							
Responsável pela obtenção dos dados	Serviço de Administração de Recursos							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014

Realizado			2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 16</b>	<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO</b>								
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar o processo eletrônico;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>								
Descrição	Mede e acompanha o grau de satisfação dos usuários com a qualidade da informação disponibilizada pelos sistemas.								
Meta									
Periodicidade									
Esclarecimento sobre o indicador									
Fórmula	$\sum \text{RPIQI}/\text{QURPQ}$								
Dados da fórmula	RPIQI: Resultado de pesquisa individual de satisfação com qualidade da informação (padronizado entre 0 e 1)								
	QURPQ: Quantidade de usuários que responderam à pesquisa de qualidade da informação								
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI								
Trajetória da Meta (opcional)									
				2010 (Base)	2011	2012	2013		2014

Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 17</b>	<b>ÍNDICE DE ADEQUAÇÃO DE SISTEMAS E EQUIPAMENTOS ÀS POLÍTICAS DE ACESSIBILIDADE</b>																																														
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Adequar os recursos de TI às políticas de acessibilidade e Gestão Ambiental;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>																																														
Descrição	Mede e acompanha a adequação dos recursos de TI (sistemas e equipamentos) às políticas de acessibilidade do TRT da 2ª Região.																																														
Meta																																															
Periodicidade																																															
Esclarecimento sobre o indicador																																															
Fórmula	$(TSAA+TEAA)/TRAA$																																														
Dados da fórmula	TSAA: Total de sistemas adaptados às políticas de acessibilidade																																														
	TEAA: Total de equipamentos adaptados às políticas de acessibilidade																																														
	TRAA: Total de recursos de TI catalogados para adaptação às políticas de acessibilidade																																														
Responsável pela obtenção dos dados	Serviço de Desenvolvimento de Sistemas, Serviço de Administração de Recursos e Coordenação de Governança de TI. Comissão de Acessibilidade																																														
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:35%;"></th> <th style="width:10%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trajectoria da Meta (opcional)</td> <td></td> <td></td> <td>2010 (Base)</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Realizado</td> <td></td> <td></td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>																Trajectoria da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013	2014									Realizado			2010	2011	2012	2013	2014								
Trajectoria da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013	2014																																								
Realizado			2010	2011	2012	2013	2014																																								

<b>INDICADOR 18</b>	<b>ÍNDICE DE ADEQUAÇÃO DE SISTEMAS E EQUIPAMENTOS ÀS POLÍTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL</b>																																	
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar o processo eletrônico;</li> <li>• Adequar os recursos de TI às políticas de acessibilidade e Gestão Ambiental.</li> </ul>																																	
Descrição	Acompanha a adequação dos recursos de TI (sistemas e equipamentos) às políticas de gestão ambiental de TI do TRT da 2ª Região.																																	
Meta																																		
Periodicidade																																		
Esclarecimento sobre o indicador																																		
Fórmula	$(TSAGA+TEAGA)/TRCGA$																																	
Dados da fórmula	TSAGA: Total de sistemas adaptado às políticas de gestão ambiental																																	
	TEAGA: Total de equipamentos adaptados às políticas de gestão ambiental																																	
	TRCGA: Total de recursos de TI catalogados para adaptação às políticas de gestão ambiental																																	
Responsável pela obtenção dos dados	Serviço de Desenvolvimento de Sistemas, Serviço de Administração de Recursos e Coordenação de Governança de TI																																	
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:33%;"></td> <td style="width:3%;"></td> </tr> <tr> <td>Trajetória da Meta (opcional)</td> <td></td> <td></td> <td>2010 (Base)</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td></td> <td>2014</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																	Trajetória da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013		2014									
Trajetória da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013		2014																										
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:33%;"></td> <td style="width:3%;"></td> </tr> <tr> <td>Realizado</td> <td></td> <td></td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td></td> <td>2014</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																	Realizado			2010	2011	2012	2013		2014									
Realizado			2010	2011	2012	2013		2014																										

<b>INDICADOR 19</b>	<b>ÍNDICE DE SERVIÇOS DE TI QUE ATENDEM AO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) ESTABELECIDO</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha a evolução da aderência dos serviços de TI ao ANS, buscando a satisfação do usuário pela qualidade dos serviços. (Ind 12 CNJ)							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	TSANS/TSP							
Dados da fórmula	TSANS: Total de serviços de TI que atenderam ao ANS no mês							
	TSP: Total de serviços de TI prestados no mês							
Responsável pela obtenção dos dados	Serviço de Atendimento e Coordenação de Governança de TI							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014

Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 20</b>	<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DE TI</b>
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Implementar o processo eletrônico;</li> <li>• Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>
Descrição	Mede e acompanha a evolução da satisfação dos usuários com os serviços de TI, permitindo verificar se a melhoria na qualidade dos serviços está provocando os reflexos desejados. (Ind 3 CSJT, Ind 4 CSJT, Ind 5 CSJT, Ind 11 CNJ, Ind 13 CNJ)
Meta	
Periodicidade	
Esclarecimento sobre o indicador	
Fórmula	$\sum \text{RPIS/TPMS}$
Dados da fórmula	RPIS: Resultado de pesquisa individual sobre os serviços de TI (padronizado de 0 a 1)
	TPMS: Total de pesquisas realizadas sobre os serviços de TI
Responsável pela obtenção dos dados	Serviço de Atendimento

		2010	2011	2012	2013	2014
Trajetória da Meta (opcional)		2010 (Base)				
Realizado		2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 21</b>	<b>ÍNDICE DE SERVIÇOS JURISDICIONAIS DISPONIBILIZADOS POR AUTOATENDIMENTO</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar o processo eletrônico;</li> <li>• Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Adequar os recursos de TI às políticas de acessibilidade e gestão ambiental;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>							
Descrição	Mede e acompanha o incremento dos serviços por autoatendimento disponibilizados aos jurisdicionados.							
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	TSJA/TSJ							
Dados da fórmula	TSJA: Total de serviços jurisdicionais por autoatendimento							
	TSJ: Total de serviços jurisdicionais							
Responsável pela obtenção dos dados	Serviço de Desenvolvimento de Sistemas e Coordenação de Governança de TI							

Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 22</b>	<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS JURISDICIONADOS COM OS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS POR AUTOATENDIMENTO</b>
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar política de recursos humanos de TI;</li> <li>• Implementar o processo eletrônico;</li> <li>• Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços;</li> <li>• Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.</li> </ul>
Descrição	Mede e acompanha a evolução da satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento, permitindo verificar se a melhoria na qualidade e na quantidade dos serviços está facilitando o acesso à prestação jurisdicional. (Ind 3 CSJT, Ind 4 CSJT, Ind 5 CSJT, Ind 6 CSJT, Ind 11 CSJT, Ind 13 CNJ, Ind 16 CNJ)
Meta	
Periodicidade	
Esclarecimento sobre o indicador	
Fórmula	$\sum \text{RPIAA}/\text{TPMAA}$
Dados da fórmula	RPIAA: Resultado individual de enquete sobre autoatendimento (padronizado de 0 a 1)
	TPMAA: Total de respostas na enquete sobre autoatendimento

Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI						
Trajectoria da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado			2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 23</b>	<b>TEMPO DE ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DOS USUÁRIOS - IND 1 CSJT</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar política de recursos humanos de TI;</li> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.</li> </ul>							
Descrição								
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	NUA10/TUA							
Dados da fórmula	NUA10: Número de usuários atendidos em até 10 minutos							
	TUA: Total de usuários atendidos							
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 24</b>	<b>TEMPO GASTO NA SOLUÇÃO DAS DEMANDAS DOS USUÁRIOS - IND 2 CSJT</b>																											
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar política de recursos humanos de TI;</li> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.</li> </ul>																											
Descrição																												
Meta																												
Periodicidade																												
Esclarecimento sobre o indicador																												
Fórmula	NUANAS/TUA																											
Dados da fórmula	NUANAS: Número de usuários atendidos conforme NASs estabelecidos																											
	TUA: Total de usuários atendidos																											
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI																											
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:33%;"></td> <td style="width:10%;"></td> <td style="width:10%;"></td> <td style="width:10%;"></td> <td style="width:10%;"></td> <td style="width:10%;"></td> <td style="width:10%;"></td> </tr> <tr> <td>Trajetória da Meta (opcional)</td> <td></td> <td></td> <td>2010 (Base)</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>													Trajetória da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013	2014								
Trajetória da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013	2014																					
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014																				

<b>INDICADOR 25</b>	<b>ÍNDICE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS (GERENCIAMENTO DE CONTRATOS) - IND 12 CSJT</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.</li> </ul>							
Descrição								
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	NSTNAS/NTST							
Dados da fórmula	NSTNAS: Número de serviços de terceiros aderentes aos NASs (de cada serviço)							
	NTST: Número total de serviços de terceiros							
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 26</b>	<b>ÍNDICE DE MAPEAMENTO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS FORNECIDOS PELA TIC - IND 14 CSJT</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> <li>• Implementar política de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.</li> </ul>							
Descrição								
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	NPSM/NTPS							
Dados da fórmula	NPSM: Número de produtos e serviços de TI mapeados							
	NTPS: Número total de produtos e serviços de TI							
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI							
Trajetória da Meta (opcional)								
				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014

Realizado			2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 27</b>	<b>PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC DE ACORDO COM SLAs ESTABELECIDOS - IND 22 CSJT</b>																															
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar políticas de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.</li> </ul>																															
Descrição																																
Meta																																
Periodicidade																																
Esclarecimento sobre o indicador																																
Fórmula	NSEDSLA/TSESLA																															
Dados da fórmula	NSESLAD: Número de serviços essenciais de TIC disponíveis de acordo com SLAs estabelecidos																															
	TSESLA: Total de serviços essenciais de TIC de acordo com SLAs estabelecidos																															
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI																															
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:33%;"></td> <td style="width:10%;"></td> </tr> <tr> <td>Trajetória da Meta (opcional)</td> <td></td> <td></td> <td>2010 (Base)</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td></td> <td>2014</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>															Trajetória da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013		2014									
Trajetória da Meta (opcional)			2010 (Base)	2011	2012	2013		2014																								
Realizado	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:33%;"></td> <td style="width:10%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td></td> <td>2014</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																	2010	2011	2012	2013		2014									
			2010	2011	2012	2013		2014																								

<b>INDICADOR 28</b>	<b>PERCENTUAL ORÇAMENTÁRIO ALOCADO PARA ÁREA DE TIC EM RELAÇÃO AO ORÇAMENTO GLOBAL DO TRIBUNAL - IND 35 CSJT</b>							
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar a gestão orçamentária;</li> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas.</li> </ul>							
Descrição								
Meta								
Periodicidade								
Esclarecimento sobre o indicador								
Fórmula	OATIC/OGT							
Dados da fórmula	OATIC: Orçamento alocado para a área de TIC							
	OGT: Orçamento global do Tribunal							
Responsável pela obtenção dos dados	Coordenação de Governança de TI							
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)	2011	2012	2013	2014
Realizado				2010	2011	2012	2013	2014

<b>INDICADOR 29</b>	<b>TEMPO DE RECUPERAÇÃO EM TESTE DE SINISTRO</b>
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada;</li> </ul>

Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar política de segurança da informação;</li> <li>• Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas;</li> <li>• Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI;</li> <li>• Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI;</li> <li>• Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação;</li> <li>• Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.</li> </ul>								
Descrição									
Meta									
Periodicidade									
Esclarecimento sobre o indicador									
Fórmula									
Dados da fórmula									
Responsável pela obtenção dos dados	Secretaria de Tecnologia da Informação								
				2010	2011	2012	2013	2014	
Trajetória da Meta (opcional)				2010 (Base)					
Realizado					2010	2011	2012	2013	2014

# **MATRIZES DE IMPACTO**

PETI TRT SP - MATRIZ DE IMPACTO DAS AÇÕES NOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PETI TRT		SOCIEDADE			PROCESSOS								RECURSOS			
		Responsabilidade Socio-ambiental	Excelência nos Serviços	Acesso ao Sistema de Justiça	Governança e Segurança		Eficiência Operacional			Atuação Institucional	Alinhamento e Integração		Orçamento	Infraestrutura e Tecnologia	Gestão de Pessoas	
					Implementar políticas de Segurança da informação	Implementar gestão de Governança com adoção das melhores práticas	Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI	Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação	Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI	Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo	Implementar o processo eletrônico	Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos				
AÇÕES		Somatório	Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental	Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços	Facilitar o acesso a prestação do serviço jurisdicional	Implementar políticas de Segurança da informação	Implementar gestão de Governança com adoção das melhores práticas	Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI	Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação	Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI	Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo	Implementar o processo eletrônico	Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos	Aprimorar a gestão orçamentária	Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada	Implementar política de recursos humanos de TI
1	Adequar sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade	3	D		D										D	
2	Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento	7		D	D			D		I	D	D			I	
3	Criar e gerir a Política de Segurança da Informação	6				D	D	I	I	I		I				
4	Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas	10		D		D	D	I	I	D		I	D		I	I
5	Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas	6		I			D	D	D	I			D			
6	Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas	5		I				D	D	I		D				
7	Implantar o Sistema de Gestão de Recursos Humanos	3			D			I	I							
8	Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI	9		D	I	D	D	D	D	D		D			D	
9	Implantar o Processo Judicial Eletrônico	12	I	D	D	I	I	I	I	I	D	D	D		I	
10	Implantar o Processo Judicial Digital	12	I	D	D	I	I	I	I	I	D	I	D		I	
11	Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados	6		D				D		D	D	D			D	
12	Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT	6		D		D		D		D		D			D	
13	Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI e demais conhecimentos específicos	8		I	I			I		I		I	I			D
14	Implantar a gestão por processos	12		I	I	I	D	I	I	I	I	I	I	I	I	
15	Priorizar sistemas de TIC diretamente relacionadas aos projetos estratégicos	3										I	I			
16	Dotar as unidades judiciárias de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda	6		D	D		D	D				D			D	
17	Implantar a gestão do conhecimento	9		I	I		D	I	I	I	I	I	I			
18	Assegurar a rápida recuperação das atividades em caso de sinistro	8		D		D	D	I		D	D	D			D	
SOMATÓRIO =		##	3	15	9	8	12	16	10	14	7	15	8	1	11	2

PETI TRT SP - MATRIZ DE IMPACTO DAS AÇÕES NOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

INDICADORES	PETI TRT	Somatório	SOCIEDADE			PROCESSOS								RECURSOS			
			Responsabilidade Socio-ambiental	Excelência nos Serviços	Acesso ao Sistema de Justiça	Governança e Segurança		Eficiência Operacional			Atuação Institucional	Alinhamento e Integração		Orçamento	Infraestrutura e Tecnologia	Gestão de Pessoas	
			Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental	Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços	Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional	Implementar políticas de Segurança da Informação	Implementar gestão de Governança com adoção das melhores práticas	Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI	Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação	Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI	Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo	Implementar o processo eletrônico	Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos	Aprimorar a gestão orçamentária	Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada	Implementar política de recursos humanos de TI	
1	Índice de eficiência do planejamento orçamentário	1													D		
2	Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90)	10		D	D	D	D	D	D				D			D	D
3	Índice de servidores de TI capacitados	7		I		I	I	I	I				I				D
4	Taxa de desligamento do quadro de servidores de TI	1															D
5	Índice de satisfação dos servidores de TI com o clima organizacional	1															D
6	Índice de riscos mitigados em segurança da informação	8				D	D	I	I	D	I	D				D	
7	Índice de conformidade para os controles e práticas de segurança da informação	6				D	D	I	I	D						D	
8	Número de incidentes de segurança da informação	6				D	D	I	I	D						D	
9	Número de processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT	8				D	D	D	D	D	I		D			D	
10	Índice de projetos documentados e acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos	5							D	D	I	I					
11	Índice de unidades com processo eletrônico implantado	11	I	D	D	I		D	I	I	D	D	D			D	
12	Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas	0		D				I	D	D	D						
13	Índice de efetividade do canal de comunicação da TI	3		I	I						D						
14	Índice de crescimento de demandas entregues	11		D	I	I	I	D	I	D	D	D	D			D	
15	Índice de disponibilidade de serviços de TI	9		I	D	I	D	D	D	D		D				D	
16	Índice de satisfação com a qualidade da informação	9		D	I	I		D	D	I	D	D				I	
17	Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade	4	D	I	I											D	
18	Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de gestão ambiental	2	D									D					
19	Índice de serviços de TI que atendem ao acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido	7		D	I		I	D	D	D	I						
20	Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI	9		D	I		D	D	D	D	D	D	D				
21	Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento	8	I	I	D			D		I	D	D	D				
22	Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento	10		I	D			D	I	I	D	D	D			D	D
23	Tempo de atendimento às solicitações dos usuários - IND 1 CSJT	5		D				I	I							D	D
24	Tempo gasto na solução das demandas dos usuários - IND 2 CSJT	5		D				I	I							D	D
25	Índice de gerenciamento de serviços de terceiros (Gerenciamento de contratos) - IND 12 CSJT	4						I	I	I							
26	Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC - IND 14 CSJT	8		I		I	D	D	I	D	I					D	
27	Percentual de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC de acordo com SLAs estabelecidos - IND 22 CSJT	6		I		I	D	D	D	D							
28	Percentual orçamentário alocado para área de TIC em relação ao orçamento global do tribunal - IND 35 CSJT	2						I							D		
29	Tempo de recuperação em teste de sinistro	7		I		I	I	I	D	D						D	
	SOMATÓRIO =	179	4	18	11	13	19	22	18	20	13	10	7	2	15	7	

