

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação



Tribunal Regional do Trabalho
da 2ª Região

2010 - 2014

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

Direção do Tribunal para o biênio 2008-2010

Presidente: Desembargador Decio Sebastião Daidone

Vice-Presidente Administrativo: Desembargadora Sonia Maria de Oliveira Prince Rodrigues Franzini

Vice-Presidente Judicial: Desembargador Nelson Nazar

Corregedor Regional: Desembargadora Dora Vaz Treviño

Desembargadores:

Adalberto Martins

Ana Cristina Lobo Petinati

Ana Maria Contrucci Brito Silva

Anelia Li Chum

Beatriz de Lima Pereira

Benedito Valentini

Bianca Bastos

Cândida Alves Leão

Carlos Francisco Berardo

Carlos Roberto Husek

Cíntia Táffari

Davi Furtado Meirelles

Dóris Ribeiro Torres Prina

Eduardo de Azevedo Silva

Fernando A. Sampaio da Silva

Francisco Ferreira Jorge Neto

Iara Ramires da Silva de Castro

Ivani Contini Bramante

Ivete Ribeiro

Jane Granzoto Torres da Silva

Jomar Luz de Vassimon Freitas

Jonas Santana de Brito

José Carlos Fogaça

José Eduardo Olivé Malhadas

José Roberto Carolino

José Ruffolo

Jucirema Maria Godinho Gonçalves

Leila Chevtchuk

Lilian Gonçalves

Lilian Lygia Ortega Mazzeu

Lizete Belido Barreto Rocha

Luiz Antonio Moreira Vidigal

Luiz Carlos Gomes Godoi

Luiz Carlos Norberto

Luiz Edgar Ferraz de Oliveira

Magda Aparecida Kersul de Brito

Manoel Antonio Ariano

Marcelo Freire Gonçalves

Maria Aparecida Duenhas

Maria Cristina Fisch

Maria da Conceição Batista

Maria de Lourdes Antonio

Maria Doralice Novaes

Maria Inês Moura S. A. da Cunha

Maria Inês Ré Soriano

Mariangela de Campos A. Muraro

Marta Casadei Momezzo

Mércia Tomazinho

Neli Barbuy Cunha Monacci

Odette Silveira Moraes

Paulo Augusto Camara

Paulo José Ribeiro Mota

Pedro Carlos Sampaio Garcia

Rafael Edson Pugliese Ribeiro

Regina Maria V. Dubugras

Ricardo Artur Costa e Trigueiros

Rilma Aparecida Hemetério

Rita Maria Silvestre

Roberto Barros da Silva

Rosa Maria Villa

Rosa Maria Zuccaro

Rovirso Aparecido Boldo

Salvador Franco de Lima Laurino
Sandra Curi de Almeida
Sergio José B. Junqueira Machado
Sergio Pinto Martins
Sérgio Roberto Rodrigues
Sérgio Winnik
Silvana Abramo Margherito Ariano
Silvia Almeida Prado
Silvia Regina Pondé G. Devonald

Sonia Aparecida Gindro
Sonia Maria de Barros
Sonia Maria Forster do Amaral
Tania Bizarro Quirino de Moraes
Valdir Florindo
Vilma Mazzei Capatto
Wilma Gomes da Silva Hernandes
Wilma Nogueira de A. Vaz da Silva
Wilson Fernandes

Comitê de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – cPETI

Des. Lilian Lygia O. Mazzeu
Juiz Armando A. Pinheiro Pires
Adriana Marcellino
Aquiles José Malvezzi
Fernando Antônio C. de O. Tocchio
Gustavo Fachim
Gustavo Miranda da Silva
Helga Cristina M. Alves de Araújo
João Nazareth O. Quirino de Moraes
José Edison Cabral Junior
Luis Alberto Daguano

Marcelo Fugimoto
Margareth Mary Machado
Maria Inês Ebert Gatti
Raphael de Vasconcellos Carvalho
Raquel Amaral Rodrigues
Regina Furusawa
Renata Deri Carneiro
Ricardo Alex Serra Viana
Rogério Machado de Almeida
Telma Ferreira Rocha
Vanessa Epinoça Berloff Pereira

Colaboradores especiais

André Ricardo Jorge da Silva
Celso Luiz Avelino
César Rodrigo Bandoni
Edna Yumi Sakata
Elisabeth Sotrati
Eliza Tizuka Gondo Martinelli
Júlio Cesar Del Manto
Marcelo Bello Franco
Marcio Nisi Gonçalves
Milan Mirco Moraes Mazur

Oswaldo José Costa da Silva Leme
Ronaldo Prado Amorosino
Thiago Ferauche
Tiago Pimentel Gomes
Prof. Paulo Torquato – FGV
Prof. Wankes Ribeiro – FGV

Secretaria de Apoio Administrativo
Escola da Magistratura da 2ª Região

SUMÁRIO

MAPA ESTRATÉGICO	7
PROCESSO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	8
MISSÃO	9
VISÃO	9
VALORES	10
PERSPECTIVA RECURSOS.....	11
TEMA: ORÇAMENTO	11
1. Aprimorar a gestão orçamentária	11
TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA	11
2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada	11
TEMA: GESTÃO DE PESSOAS	12
3. Implementar política de recursos humanos de TI	12
PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS.....	13
TEMA: GOVERNANÇA E SEGURANÇA.....	13
4. Implementar políticas de Segurança da Informação	13
5. Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas.....	13
TEMA: ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO	14
6. Implementar o processo eletrônico	14
7. Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos	14
TEMA: ATUAÇÃO INSTITUCIONAL	15
8. Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo.....	15
TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL	15
9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.....	15
10. Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.....	16
11. Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação.....	16
PERSPECTIVA SOCIEDADE	17
TEMA: RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.....	17

12. Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental	17
TEMA: EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS	17
13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços	17
TEMA: ACESSO AOS SISTEMAS DE JUSTIÇA	18
14. Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional.....	18
GLOSSÁRIO.....	19
ANEXO I – INDICADORES E METAS.....	22
ANEXO II – AÇÕES	34
ANEXO III – MATRIZES DE RELACIONAMENTO PEI/PETI E ANÁLISE SWOT	55



INTRODUÇÃO

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.



MAPA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TRT 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

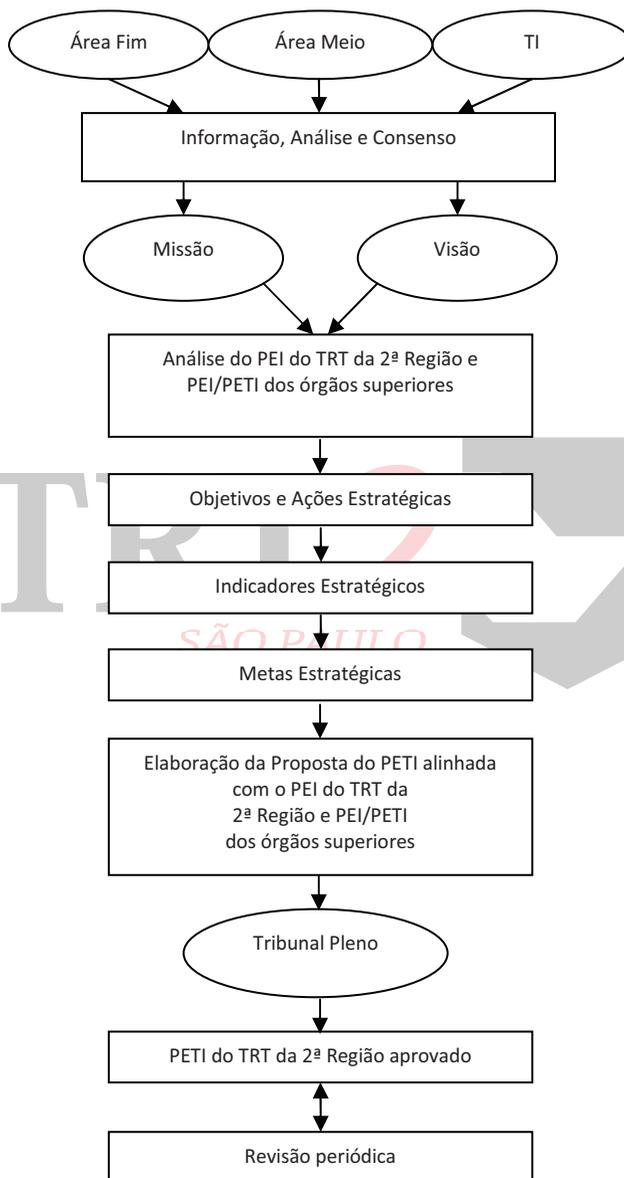
Infraestrutura e Tecnologia

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 DO TRT DA 2ª REGIÃO



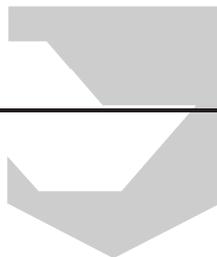
MISSÃO

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.

TRT 2
SÃO PAULO



VISÃO

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

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.

PERSPECTIVA RECURSOS

TEMA: 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 execução do orçamento.
- ✓ **Indicador 2:** Índice de eficiência do planejamento orçamentário.

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 17¹:** Criar um portal institucional colaborativo de TI.

TEMA: 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 3:** Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 1:** Definir a política de gestão ambiental de TI.
- ✓ **Ação 2:** Renovar o parque tecnológico e adaptar sistemas para adequação à política de gestão ambiental de TI.
- ✓ **Ação 15:** Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.
- ✓ **Ação 21:** Implantar a sala-cofre para o centro de dados principal.
- ✓ **Ação 22:** Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados.
- ✓ **Ação 23:** Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT.
- ✓ **Ação 24:** Implantar um centro de controle operacional.

¹ A numeração conferida às ações observa a ordem sequencial constante do Anexo II.

TEMA: 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 4:** Índice de servidores de TI capacitados.
- ✓ **Indicador 5:** Taxa de desligamento do quadro de servidores de TI.
- ✓ **Indicador 6:** Índice de satisfação dos usuários de TI com o clima organizacional.

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 14:** Implantar o Sistema de Gestão de Recursos Humanos.
- ✓ **Ação 25:** Realizar pesquisas para o acompanhamento de indicadores.



PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

TEMA: 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 7:** Índice de riscos mitigados em segurança da informação.
- ✓ **Indicador 8:** Índice de conformidade para os controles e práticas de segurança da informação.
- ✓ **Indicador 9:** Número de incidentes de segurança da informação.

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 5:** Criar o Comitê de Segurança da Informação.
- ✓ **Ação 6:** Criar e gerir a Política de Segurança da Informação.
- ✓ **Ação 7:** Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas.
- ✓ **Ação 21:** Implantar a sala-cofre para o centro de dados principal.
- ✓ **Ação 23:** Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT.

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 10:** Número processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.
- ✓ **Indicador 11:** Índice de projetos documentados e acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos.

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 5:** Criar o Comitê de Segurança da Informação.
- ✓ **Ação 6:** Criar e gerir a Política de Segurança da Informação.
- ✓ **Ação 7:** Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas.
- ✓ **Ação 8:** Implantar o escritório de projetos de TI.
- ✓ **Ação 9:** Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas.
- ✓ **Ação 11:** Implantar melhores práticas para atendimento.
- ✓ **Ação 12:** Aprimorar a gestão de demandas e consolidar um portfólio de TI.
- ✓ **Ação 13:** Implantar a gestão de configuração e mudanças.

TEMA: ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO

6. Implementar 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 12:** Índice de unidades com processo eletrônico implantado.

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 1:** Definir a política de gestão ambiental de TI.
- ✓ **Ação 2:** Renovar o parque tecnológico e adaptar sistemas para adequação à política de gestão ambiental de TI.
- ✓ **Ação 4:** Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
- ✓ **Ação 10:** Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas.
- ✓ **Ação 18:** Implantar o Processo Judicial Eletrônico.
- ✓ **Ação 19:** Implantar o Processo Administrativo Eletrônico.
- ✓ **Ação 20:** Implantar o Processo Judicial Digital.
- ✓ **Ação 21:** Implantar a sala-cofre para o centro de dados principal.
- ✓ **Ação 22:** Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados.
- ✓ **Ação 23:** Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT.
- ✓ **Ação 24:** Implantar um centro de controle operacional.

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 13:** Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas.
- ✓ **Indicador 14:** Número de ações de integração com outros órgãos.

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 7:** Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas.
- ✓ **Ação 17:** Criar um portal institucional colaborativo de TI.
- ✓ **Ação 18:** Implantar o Processo Judicial Eletrônico.
- ✓ **Ação 19:** Implantar o Processo Administrativo Eletrônico.
- ✓ **Ação 20:** Implantar o Processo Judicial Digital.

TEMA: 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 15:** Índice de efetividade do canal de comunicação da TI.

Ação relacionada ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 4:** Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
- ✓ **Ação 7:** Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas.
- ✓ **Ação 8:** Implantar o escritório de projetos de TI.
- ✓ **Ação 11:** Implantar melhores práticas para atendimento.
- ✓ **Ação 12:** Aprimorar a gestão de demandas e consolidar um portfólio de TI.
- ✓ **Ação 13:** Implantar a gestão de configuração e mudanças.
- ✓ **Ação 17:** Criar um portal institucional colaborativo de TI.
- ✓ **Ação 25:** Realizar pesquisas para o acompanhamento de indicadores.

TEMA: 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 13:** Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas.
- ✓ **Indicador 16:** Índice de crescimento de demandas entregues.

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 7:** Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas.
- ✓ **Ação 8:** Implantar o escritório de projetos de TI.
- ✓ **Ação 9:** Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas.
- ✓ **Ação 10:** Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas.
- ✓ **Ação 11:** Implantar melhores práticas para atendimento.
- ✓ **Ação 12:** Aprimorar a gestão de demandas e consolidar um portfólio de TI.
- ✓ **Ação 13:** Implantar a gestão de configuração e mudanças.
- ✓ **Ação 14:** Implantar o Sistema de Gestão de Recursos Humanos.
- ✓ **Ação 16:** Aprimorar a qualidade e disponibilidade da informação.
- ✓ **Ação 21:** Implantar a sala-cofre para o centro de dados principal.

- ✓ **Ação 22:** Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados.
- ✓ **Ação 23:** Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT.
- ✓ **Ação 24:** Implantar um centro de controle 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 17:** Índice de disponibilidade de serviços de TI.

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 4:** Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
- ✓ **Ação 11:** Implantar melhores práticas para atendimento.
- ✓ **Ação 12:** Aprimorar a gestão de demandas e consolidar um portfólio de TI.
- ✓ **Ação 13:** Implantar a gestão de configuração e mudanças.
- ✓ **Ação 15:** Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.
- ✓ **Ação 21:** Implantar a sala-cofre para o centro de dados principal.
- ✓ **Ação 22:** Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados.
- ✓ **Ação 23:** Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT.
- ✓ **Ação 24:** Implantar um centro de controle 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 18:** Índice de satisfação com a qualidade da informação.

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 10:** Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas.
- ✓ **Ação 11:** Implantar melhores práticas para atendimento.
- ✓ **Ação 13:** Implantar a gestão de configuração e mudanças.
- ✓ **Ação 14:** Implantar o Sistema de Gestão de Recursos Humanos.
- ✓ **Ação 15:** Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.
- ✓ **Ação 16:** Aprimorar a qualidade e disponibilidade da informação.
- ✓ **Ação 21:** Implantar a sala-cofre para o centro de dados principal.
- ✓ **Ação 22:** Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados.
- ✓ **Ação 23:** Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT.
- ✓ **Ação 25:** Realizar pesquisas para o acompanhamento de indicadores.

PERSPECTIVA SOCIEDADE

TEMA: 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 19:** Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade.
- ✓ **Indicador 20:** Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de gestão ambiental.

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 1:** Definir a política de gestão ambiental de TI.
- ✓ **Ação 2:** Renovar o parque tecnológico e adaptar sistemas para adequação à política de gestão ambiental de TI.
- ✓ **Ação 3:** Adequar sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade.
- ✓ **Ação 18:** Implantar o Processo Judicial Eletrônico.
- ✓ **Ação 19:** Implantar o Processo Administrativo Eletrônico.
- ✓ **Ação 20:** Implantar o Processo Judicial Digital.

TEMA: 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 21:** Índice de serviços de TI que atendem ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido.
- ✓ **Indicador 22:** Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI

Ações relacionadas ao objetivo estratégico:

- ✓ **Ação 4:** Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
- ✓ **Ação 10:** Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas.
- ✓ **Ação 11:** Implantar melhores práticas para atendimento.
- ✓ **Ação 12:** Aprimorar a gestão de demandas e consolidar um portfólio de TI.
- ✓ **Ação 17:** Criar um portal institucional colaborativo de TI.
- ✓ **Ação 18:** Implantar o Processo Judicial Eletrônico.
- ✓ **Ação 19:** Implantar o Processo Administrativo Eletrônico.
- ✓ **Ação 20:** Implantar o Processo Judicial Digital.
- ✓ **Ação 25:** Realizar pesquisas para o acompanhamento de indicadores.

TEMA: ACESSO AOS SISTEMAS DE JUSTIÇA

14. Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional

- ✓ Fornecer serviços que facilitem o acesso à justiça, primando pelo autoatendimento.

Indicadores relacionados ao objetivo estratégico:

- ✓ **Indicador 23:** Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
- ✓ **Indicador 24:** Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.

Ação relacionada ao objetivo estratégico:

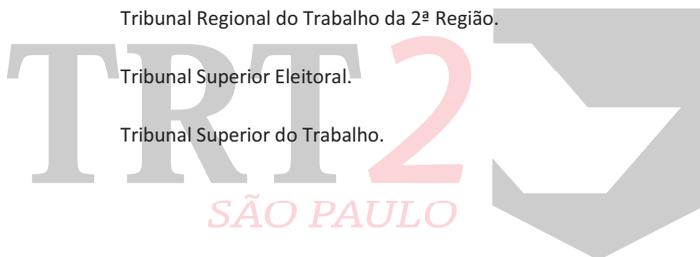
- ✓ **Ação 4:** Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
- ✓ **Ação 18:** Implantar o Processo Judicial Eletrônico.
- ✓ **Ação 20:** Implantar o Processo Judicial Digital.
- ✓ **Ação 25:** Realizar pesquisas para o acompanhamento de indicadores.

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.
CNU	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 da Secretaria de Tecnologia da Informação.
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.



ANEXO I – INDICADORES E METAS

NOME DO INDICADOR	1	IEXOR	Índice de execução do orçamento.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir a eficiência na aplicação dos recursos consignados à TI.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Trimestral		
FÓRMULA	IEXOR = (TDEX / DOA) * 100		
	TDEX	Total de despesas executadas (empenho ou liquidação).	
	DOA	Dotação orçamentária anual de TI.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de execução		
META A SER ATINGIDA	94% em 2010 95% em 2011 96% em 2012 97% em 2013 98% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Planilha contendo as despesas orçadas pela SETIN e aprovadas pelo Tribunal. Planilha de controle das despesas executadas à pedido da SETIN.		
RESPONSÁVEIS	Serviço de Segurança, Aquisições e Pesquisa, com o apoio da Secretaria de Coordenação Orçamentária e Financeira.		

NOME DO INDICADOR	2	IEXPO	Índice de eficiência do planejamento orçamentário.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a eficiência do planejamento orçamentário de TI.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Trimestral		
FÓRMULA	IEXPO = (TGO / TGA) * 100		
COMPOSIÇÃO	TGO	Total de gastos orçados.	
	TGA	Total de gastos aprovados.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de eficiência		
META A SER ATINGIDA	90% em 2010 92% em 2011 94% em 2012 96% em 2013 98% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Planilha contendo as despesas orçadas pela SETIN e executadas pelo Tribunal.		
RESPONSÁVEIS	Serviço de Segurança, Aquisições e Pesquisa, com o apoio da Secretaria de Coordenação Orçamentária e Financeira.		

NOME DO INDICADOR	3	IACNJ	Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a adequação das soluções, recursos e quadros funcionais aos padrões de nivelamento de TI definidos pelo CNJ na Resolução 90.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Trimestral		
FÓRMULA	$IACNJ = (TPA / TPD) * 100$		
	TPA	Total de padrões atendidos.	
	TPD	Total de padrões definidos.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de adequação		
META A SER ATINGIDA	Adequação de 100% até 2014.		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Resolução 90 do CNJ. Relatório contendo os padrões de TI.		
RESPONSÁVEIS	Coordenação de Governança de TI.		

NOME DO INDICADOR	4	ISTIC	Índice de servidores de TI capacitados.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a quantidade de servidores lotados na SETIN que atingiram o mínimo de 30 h/ano de capacitação técnica ou gerencial.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Mensal		
FÓRMULA	$ISTIC = TSC / TS * 100$		
	TSC	Total de servidores da SETIN capacitados.	
	TS	Total de servidores da SETIN.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de servidores		
META A SER ATINGIDA	50% em 2011 65% em 2012 85% em 2013 100% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Lista dos servidores lotados na SETIN. Lista mensal de capacitações dos servidores lotados na SETIN em competências técnicas e gerenciais.		
RESPONSÁVEIS	Coordenação de Governança de TI.		

NOME DO INDICADOR	5	TDQST	Taxa de desligamento do quadro de servidores de TI.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a variação na taxa de desligamento do quadro de servidores da SETIN, visando minimizar a perda de talentos.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Mensal		
FÓRMULA	$TDQST = TSD / TSI * 100$		
COMPOSIÇÃO	TSD	Total de servidores desligados da SETIN no período (remoções e vacâncias).	
	TSI	Total de servidores da SETIN no início do período.	
UNIDADE DE MEDIDA	Taxa de desligamento		
META A SER ATINGIDA	12% em 2011 8% em 2012 6% em 2013 5% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Lista de servidores lotados na SETIN no início e no fim do período. Planilha mensal de desligamentos.		
RESPONSÁVEIS	Secretaria de Tecnologia da Informação, com o apoio da Coordenação de Governança de TI.		

NOME DO INDICADOR	6	ISUCO	Índice de satisfação dos usuários de TI com o clima organizacional.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a evolução da satisfação dos usuários de TI com o clima organizacional.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Anual		
FÓRMULA	$ISUCO = (SRPICO / TPRCO) * 100$		
COMPOSIÇÃO	RPICO	Resultado de pesquisa individual sobre o clima organizacional da TI (normalizado de 0 a 1)	
	TPRCO	Total de pesquisas respondidas sobre clima organizacional.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de satisfação		
META A SER ATINGIDA	Alcançar 80% de avaliação positiva até 2014, sendo a meta anual de 25% da diferença entre o estado atual (a ser medido em 2010) e o proposto.		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Relatório contendo os resultados das pesquisas individuais e o total de pesquisas realizadas (ou respondidas).		
RESPONSÁVEIS	Secretaria de Pessoal. Serviço de Informações e Estatística.		

NOME DO INDICADOR	7	IRISC	Índice de riscos mitigados em segurança da informação.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a disposição da organização em identificar novos riscos críticos e suas respectivas variações, com o intuito de aplicar ações para mitigação.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Semestral		
FÓRMULA	IRISC = (QRCPA / QRC) * 100		
COMPOSIÇÃO	QRCPA	Quantidade de riscos críticos de TI identificados que tenham planos de ação implementados.	
	QRC	Quantidade de riscos críticos de TI identificados.	
UNIDADE DE MEDIDA	Riscos identificados e plano de ação.		
META A SER ATINGIDA	Aumentar a quantidade em 1% no ano de 2010 Aumentar a quantidade em 5% no ano de 2011 Aumentar a quantidade em 10% no ano de 2012 Aumentar a quantidade em 15% no ano de 2013 Aumentar a quantidade em 20% no ano de 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Análise de Riscos de TI realizada pelo Setor de segurança da informação com base na ISO 27002; Ferramenta de Análise de Vulnerabilidades de Sistemas e Ferramentas de TI.		
RESPONSÁVEIS	Setor de Segurança da Informação.		

NOME DO INDICADOR	8	ICCSI	Índice de conformidade para os controles e práticas de segurança da informação
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir 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.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Semestral		
FÓRMULA	ICCSI = (QCPSIC / TCPSIP) * 100		
COMPOSIÇÃO	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	
UNIDADE DE MEDIDA	Controles de segurança da informação		
META A SER ATINGIDA	10% em 2011 20% em 2012	40% em 2013 60% em 2014	
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	ISO 27002 Política de segurança da informação. Normas e procedimentos de segurança da informação.		
RESPONSÁVEIS	Setor de Segurança da Informação.		

NOME DO INDICADOR	9	NISIN	Número de incidentes de segurança da informação.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar quantitativamente os incidentes de segurança da informação, buscando minimizar o impacto de vulnerabilidades e incidentes de segurança.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Trimestral		
FÓRMULA	$NISIN = QCRVA + QVSF + QUCPS + QCMAS$		
COMPOSIÇÃO	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.	
UNIDADE DE MEDIDA	Incidentes de segurança da informação		
META A SER ATINGIDA	Diminuir em 5% no ano de 2011 Diminuir em 10% no ano de 2012 Diminuir em 15% no ano de 2013 Diminuir em 20% no ano de 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Sistema de Registro e Classificação de Incidentes (Ocomon ou equivalente). Sistema de detecção de intrusos. Sistema de prevenção de intrusos.		
RESPONSÁVEIS	Setor de Segurança da Informação.		

NOME DO INDICADOR	10	IAPTI	Número processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar 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).		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Trimestral		
FÓRMULA	$NPTIA = PNM1 + PNM2 + PNM3$		
COMPOSIÇÃO	PNM1	Processos no nível de maturidade 1.	
	PNM2	Processos no nível de maturidade 2.	
	PNM3	Processos no nível de maturidade 3.	
UNIDADE DE MEDIDA	Processos de TI		
META A SER ATINGIDA	10 processos (PO1, PO5, PO6, PO7, PO10, DS1, DS2, DS5, DS8, DS9) no nível 1 de maturidade em 2010 15 processos, sendo 5 processos (AI6, DS3, DS4, DS6, ME4) no nível 1 e 10 processos (PO1, PO5, PO6, PO7, PO10, DS1, DS2, DS5, DS8, DS9) no nível 2 de maturidade em 2011 20 processos, sendo 5 processos (AI1, AI2, AI3, AI7, ME2) no nível 1, 10 processos (AI6, DS3, DS4, DS6, ME4, PO1, PO5, PO6, PO7, PO10) no nível 2 e 5 processos (DS1, DS2, DS5, DS8, DS9) no nível 3 de maturidade em 2012. 20 processos, sendo 10 processos (AI1, AI2, AI3, AI7, ME2, AI6, DS3, DS4, DS6, ME4) no nível 2 e 10 processos (PO1, PO5, PO6, PO7, PO10, DS1, DS2, DS5, DS8, DS9) no nível 3 de maturidade em 2013		

	20 processos, sendo 5 processos (AI1, AI2, AI3, AI7, ME2) no nível 2 e 15 (PO1, PO5, PO6, PO7, PO10, AI6, DS1, DS2, DS3, DS4, DS6, DS5, DS8, DS9, ME4) no nível 3 de maturidade em 2014
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas
FONTE DE DADOS	Processos de TI adotados na SETIN.
RESPONSÁVEIS	Coordenação de Governança de TI.

NOME DO INDICADOR	11	IPDAM	Índice de projetos documentados e acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar 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 PMBoK.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Bimestral		
FÓRMULA	$IPDAM = (QPMGP / QPA) * 100$		
COMPOSIÇÃO	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.	
UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de projetos		
META A SER ATINGIDA	1 projeto em 2010 20% em 2011 40% em 2012 60% em 2013 80% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Portfólio de Projetos de TI.		
RESPONSÁVEIS	Coordenação de Governança de TI.		

NOME DO INDICADOR	12	IUPEI	Índice de unidades com processo eletrônico implantado.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar o percentual de unidades do TRT da 2ª Região que implantaram o processo eletrônico.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Trimestral		
FÓRMULA	$IUPEI = (QUPE / QU) * 100$		
COMPOSIÇÃO	QUPE	Quantidade de unidades que implantaram o processo eletrônico.	
	QU	Quantidade de unidades.	
UNIDADE DE MEDIDA	Unidades do TRT.		
META A SER ATINGIDA	25% em 2011 50% em 2012 75% em 2013 100% em 2014		

FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas
FONTE DE DADOS	Organograma do TRT da 2ª Região. Regulamento Geral da Secretaria do Tribunal. Normas da Presidência.
RESPONSÁVEIS	Secretaria de Tecnologia da Informação, com o apoio da Coordenação de Governança de TI.

NOME DO INDICADOR	13	IAREP	Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar o percentual de redefinições de escopo das demandas de desenvolvimento em relação ao total de demandas entregues.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Mensal		
FÓRMULA	$IAREP = (QDCME / QDC) * 100$		
COMPOSIÇÃO	QDCME	Quantidade de demandas concluídas no ano que sofreram modificação no escopo.	
	QDC	Quantidade de demandas concluídas no ano.	
UNIDADE DE MEDIDA	Escopo de demanda		
META A SER ATINGIDA	Diminuir em 10% no ano de 2011 Diminuir em 30% no ano de 2012 Diminuir em 50% no ano de 2013 Diminuir em 80% no ano de 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Software de apoio ao gerenciamento demandas.		
RESPONSÁVEIS	Secretaria de Tecnologia da Informação, com o apoio do Serviço de Desenvolvimento de Sistemas.		

NOME DO INDICADOR	14	NAIOS	Número de ações de integração com outros órgãos.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar o quantitativo de ações de integração com outros órgãos.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Anual		
FÓRMULA	NAIOS		
COMPOSIÇÃO	NAIOS	Número total de ações de integração com outros órgãos.	
UNIDADE DE MEDIDA	Ações de Integração		
META A SER ATINGIDA	5 em 2010 5 em 2011 5 em 2012 5 em 2013 5 em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Portfólio de Demandas e Projetos.		
RESPONSÁVEIS	Coordenação de Governança de TI.		

NOME DO INDICADOR	15	IECCP	Índice de efetividade do canal de comunicação da TI.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar o índice de efetividade do canal de comunicação de TI, verificado por meio de pesquisa.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Semestral		
FÓRMULA	$IECCP = (\Sigma RPICC / QURPCC) * 100$		
COMPOSIÇÃO	RPICC	Resultado de pesquisa individual sobre o canal de comunicação da TI (normalizado de 0 a 1).	
	QURPCC	Total de usuários que responderam à pesquisa sobre o canal de comunicação da TI.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de efetividade		
META A SER ATINGIDA	Aumentar em 5% no ano de 2011 Aumentar em 10% no ano de 2012 Aumentar em 15% no ano de 2013 Aumentar em 20% no ano de 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Relatório contendo os resultados das pesquisas individuais e o total de pesquisas realizadas (ou respondidas).		
RESPONSÁVEIS	Coordenação de Governança de TI.		

NOME DO INDICADOR	16	ICDEN	Índice de crescimento de demandas entregues.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a produtividade do Serviço de Desenvolvimento de Sistemas com relação à entrega de demandas.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Mensal		
FÓRMULA	$ICDEN = (TDEMAT / TDEMAN) * 100$		
COMPOSIÇÃO	TDEMAT	Total de demandas entregues no mês atual.	
	TDEMAN	Total de demandas entregues no mês anterior.	
UNIDADE DE MEDIDA	Pontos de Função		
META A SER ATINGIDA	Aumentar em 1,5% ao mês no ano de 2010 Aumentar em 2,0% ao mês no ano de 2011 Aumentar em 1,5% ao mês no ano de 2012 Aumentar em 1,0% ao mês no ano de 2013 Aumentar em 1,0% ao mês no ano de 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Portfólio e gerenciador de demandas. Software de suporte ao gerenciamento de demandas e projetos.		
RESPONSÁVEIS	Serviço de Desenvolvimento de Sistemas.		

NOME DO INDICADOR	17	IDSTI	Índice de disponibilidade de serviços de TI.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a disponibilidade dos serviços de TI catalogados como essenciais.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Mensal		
FÓRMULA	IDSTI = THDE / THDP		
COMPOSIÇÃO	THDE	Total de horas de disponibilidade efetiva.	
	THDP	Total de horas de disponibilidade prevista.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de disponibilidade		
META A SER ATINGIDA	88% em 2010 90% em 2011 92% em 2012 94% em 2013 96% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Portfólio de Serviços e respectivos indicadores gerados pelo Serviço de Administração de Recursos.		
RESPONSÁVEIS	Serviço de Administração de Recursos.		

NOME DO INDICADOR	18	ISQIN	Índice de satisfação com a qualidade da informação.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar o grau de satisfação dos usuários com a qualidade da informação disponibilizada pelos sistemas.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Semestral		
FÓRMULA	ISQIN = (ΣRPIQI / QURPQ) * 100		
COMPOSIÇÃO	RPIQI	Resultado de pesquisa individual de satisfação com a qualidade da informação (normalizado de 0 a 1).	
	QURPQ	Quantidade de usuários que responderam à pesquisa de qualidade da informação.	
UNIDADE DE MEDIDA	Nota da Pesquisa		
META A SER ATINGIDA	50% de satisfação em 2010 60% de satisfação em 2011 70% de satisfação em 2012 80% de satisfação em 2013 90% de satisfação em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Relatório contendo os resultados das pesquisas individuais e o total de pesquisas realizadas (ou respondidas).		
RESPONSÁVEIS	Coordenação de Governança de TI.		

NOME DO INDICADOR	19	IAPAC	Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a adequação dos recursos de TI (sistemas e equipamentos) às políticas de acessibilidade do TRT da 2ª Região.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Semestral		
FÓRMULA	$IAPAC = (TSAA + TCEA) / TR * 100$		
COMPOSIÇÃO	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.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de recursos		
META A SER ATINGIDA	45% em 2011 60% em 2012 75% em 2013 90% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Catálogo de recursos de TI com necessidade de adequação (sistemas e equipamentos). Lista semestral de recursos aderentes às políticas de acessibilidade.		
RESPONSÁVEIS	Serviço de Desenvolvimento de Sistema, Serviço de Administração de Recursos e Coordenação de Governança de TI. Comissão de Acessibilidade.		

NOME DO INDICADOR	20	IAPGA	Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de gestão ambiental.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Acompanhar a adequação dos recursos de TI (sistemas e equipamentos) às políticas de gestão ambiental de TI do TRT da 2ª Região.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Semestral		
FÓRMULA	$IAPGA = (TSAGA + TEAGA) / TRCGA * 100$		
COMPOSIÇÃO	TSAGA	Total de sistemas adaptados 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.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de recursos		
META A SER ATINGIDA	25% em 2011 50% em 2012 75% em 2013 100% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Catálogo de recursos de TI disponíveis (sistemas e equipamentos). Lista semestral de recursos aderentes às políticas de gestão ambiental.		
RESPONSÁVEIS	Serviço de Desenvolvimento de Sistemas, Serviço de Administração de Recursos e Coordenação de Governança de TI.		

NOME DO INDICADOR	21	ISANS	Índice de serviços de TI que atendem ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a evolução da aderência dos serviços de TI ao ANS, buscando a satisfação do usuário pela qualidade dos serviços.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Mensal		
FÓRMULA	$ISANS = TSANS / TSP * 100$		
COMPOSIÇÃO	TSANS	Total de serviços de TI que atenderam ao ANS no mês.	
	TSP	Total de serviços de TI prestados no mês.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de serviços		
META A SER ATINGIDA	80% em 2011 90% em 2012 95% em 2013 99% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Relatório mensal resumindo os serviços de TI prestados e indicando o atendimento ao ANS.		
RESPONSÁVEIS	Serviço de Atendimento e Coordenação de Governança de TI.		

NOME DO INDICADOR	22	ISUST	Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar 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.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Semestral		
FÓRMULA	$ISUST = \Sigma RPIS / TPMS * 100$		
COMPOSIÇÃO	RPIS	Resultado de pesquisa individual sobre os serviços de TI (normalizado de 0 a 1).	
	TPMS	Total de pesquisas realizadas sobre os serviços de TI.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de satisfação		
META A SER ATINGIDA	80% em 2011 85% em 2012 90% em 2013 95% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Relatório contendo os resultados das pesquisas individuais e o total de pesquisas realizadas (ou respondidas).		
RESPONSÁVEIS	Serviço de Atendimento.		

NOME DO INDICADOR	23	IASAA	Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar o incremento dos serviços por autoatendimento disponibilizados aos jurisdicionados.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Anual		
FÓRMULA	$IASAA = TSJA / TSJ * 100$		
COMPOSIÇÃO	TSJA	Total de serviços jurisdicionais por autoatendimento.	
	TSJ	Total de serviços jurisdicionais.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de serviços.		
META A SER ATINGIDA	50% em 2011 60% em 2012 80% em 2013 100% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Catálogo de serviços jurisdicionais prestados de forma convencional. Lista dos serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.		
RESPONSÁVEIS	Serviço de Desenvolvimento de Sistemas e Coordenação de Governança de TI.		

NOME DO INDICADOR	24	ISJSA	Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar 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.		
FREQUÊNCIA ATUALIZAÇÃO	Mensal		
FÓRMULA	$ISJSA = \Sigma RPIAA / TPMAA * 100$		
COMPOSIÇÃO	RPIAA	Resultado individual de enquete sobre autoatendimento (normalizado de 0 a 1).	
	TPMAA	Total de respostas na enquete sobre autoatendimento.	
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de satisfação		
META A SER ATINGIDA	50% em 2011 60% em 2012 80% em 2013 100% em 2014		
FORMA DE APRESENTAÇÃO	Gráfico de linhas		
FONTE DE DADOS	Relatório mensal contendo os resultados da enquete sobre autoatendimento.		
RESPONSÁVEIS	Coordenação de Governança de TI.		

ANEXO II – AÇÕES

As ações abaixo, definidas como prioritárias e essenciais, deverão ser desenvolvidas para que os objetivos estratégicos do PETI sejam alcançados.

1. Definir a política de gestão ambiental de TI

1.1 Escopo da Ação

Elaborar e publicar uma política de gestão ambiental de TI para o TRT da 2ª Região, definindo:

- Diretrizes gerais para a aquisição e descarte de equipamentos, baseadas em recomendações de TI verde ou atos normativos;
- Requisitos de configuração para sistemas que fazem uso frequente de impressão;
- Configurações para o modo de espera de computadores e notebooks (função em espera ou hibernar);
- Práticas para minimizar o consumo de papel e energia nos ambientes de TI.

Tal política deve estar alinhada com o programa de gestão ambiental do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – definido pela Comissão Permanente de Gestão Ambiental – e ser amplamente divulgada nos veículos de comunicação internos.

1.2 Alinhamento Estratégico

- Recursos / Infraestrutura e Tecnologia / 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implementar o processo eletrônico.
- Sociedade / Responsabilidade Socioambiental / 12. Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental.

1.3 Público Beneficiado

Público interno.

1.4 Justificativa

A preocupação com o meio ambiente está na agenda de todas as esferas de governo, que devem ter o compromisso de diminuir o consumo de recursos (água, papel, energia) e, conseqüentemente, reduzir os gastos públicos.

O TRT da 2ª Região, por meio da Portaria GP 17/2008, constituiu a Comissão Permanente de Gestão Ambiental, tendo como principal responsabilidade elaborar seu programa de gestão ambiental, contemplando iniciativas de economia, de reciclagem e substituição de materiais de consumo e permanentes em todas as suas unidades e de coleta seletiva solidária.

O Governo Federal – por meio do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – deu sua contribuição ao divulgar no portal do governo eletrônico (<http://www.governoeletronico.gov.br/>)

especificações recomendadas para a aquisição de bens de TI de menor impacto ao meio ambiente. Além disso, publicou a Instrução Normativa 01/2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

Tendo como referência estas iniciativas, tal política se justifica para delinear ações de TI mais comprometidas com a gestão ambiental.

2. Renovar o parque tecnológico e adaptar sistemas para adequação à política de gestão ambiental de TI

2.1 Escopo da Ação

Renovar gradativamente o parque tecnológico, adquirindo equipamentos que atendam às diretrizes contidas na política de gestão ambiental de TI, como também adequar os sistemas que fazem uso frequente de impressão.

2.2 Alinhamento Estratégico

- Recursos / Infraestrutura e Tecnologia / 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.
- Processos Internos / Alinhamento e Integração / 6. Implementar o processo eletrônico.
- Sociedade / Responsabilidade Socioambiental / 12. Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental.

2.3 Público Beneficiário

Público interno.

2.4 Justificativa

A partir da definição da política de gestão ambiental de TI e suas justificativas (Ação 2 – Definição da política de gestão ambiental de TI), ações concretas de aquisição de equipamentos e adaptação de sistemas deverão ser tomadas para a concretização do objetivo estratégico.

3. Adequar sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade

3.1 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.

3.2 Alinhamento Estratégico

- Sociedade / Responsabilidade Socioambiental / Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental.

3.3 Público Beneficiário

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

3.4 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.

4. Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento

4.1 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.

4.2 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 / 10. Assegurar a continuidade e disponibilidade dos 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.

4.3 Público Beneficiário

Público interno, externo e jurisdicionados.

4.4 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.

5. Criar o Comitê de Segurança da Informação

5.1 Escopo da Ação

Criar comitê multidisciplinar de segurança da informação para o TRT da 2ª Região que tenha as seguintes competências:

- Identificar, analisar, avaliar, quantificar e priorizar os riscos, tendo em vista critérios de aceitação e objetivos relevantes para a organização, baseado num enfoque sistemático;
- Orientar e determinar ações de gestão apropriadas e as prioridades para o gerenciamento dos riscos de segurança da informação;
- Avaliar e selecionar controles a serem implantados e contemplados na política de segurança da informação, bem como acompanhar sua execução;
- Orientar a criação, modificação e melhoramento da política de segurança da informação;
- Fomentar estratégias de promoção e cumprimento da segurança da informação.

Convém que o Comitê de Segurança da Informação realize, periodicamente, reuniões para contemplar as mudanças nos requisitos de segurança da informação e nas situações de risco, como ameaças, vulnerabilidades, impactos e mudanças de cenário. Tais reuniões devem ser realizadas de forma metódica e com resultados comparáveis e reproduzíveis.

5.2 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.

5.3 Público Beneficiário

Público interno.

5.4 Justificativa

A criação de um Comitê de Segurança da Informação que seja multidisciplinar agrega credibilidade, visão sistêmica e transparência às avaliações e decisões tomadas no sentido de combater os riscos a que a organização está exposta. Considerando que os riscos relacionados à TI são, igualmente,

relacionados a toda a organização e que a TI suporta as operações da área-fim com sua infraestrutura e serviços disponibilizados, faz-se necessário a participação da organização no estabelecimento de diretrizes e prioridades que serão elencadas na Política de Segurança da Informação.

Dessa forma, torna-se essencial a criação de tal Comitê para que a organização construa, mantenha e promova uma Política de Segurança da Informação que dê suporte ao processo de gestão de riscos de TI.

6. Criar e gerir a Política de Segurança da Informação

6.1 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.

6.2 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.

6.3 Público Beneficiado

Público interno.

6.4 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.

7. Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas

7.1 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.

7.2 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.

7.3 Público Beneficiário

Público interno.

7.4 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.

8. Implantar o escritório de projetos de TI

8.1 Escopo da Ação

- Estabelecer uma estrutura para orientação e gerenciamento dos projetos de TI, com base no PMBoK. A estrutura deve incluir um plano mestre, atribuição de recursos, definição dos resultados a serem entregues, aprovação dos usuários, divisão por fases de entrega, garantia da qualidade, plano de teste formal e revisão pós-implantação para assegurar a gestão de risco do projeto e a entrega de valor para o negócio;
- Construir um portfólio de projetos de TI, dando visibilidade e transparência à estrutura estabelecida no monitoramento e controle dos projetos;
- Publicar as diretrizes de gerenciamento de projetos de TI e realizar o acompanhamento das demandas escolhidas para o portfólio de projetos;
- Incentivar a instituição a se especializar e obter maturidade na gestão de projetos de TI, aumentando, confortavelmente e gradativamente, a quantidade de demandas que serão tratadas como projetos.

8.2 Alinhamento Estratégico

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

8.3 Público Beneficiário

Público interno.

8.4 Justificativa

Ter uma estrutura que dá suporte ao gerenciamento dos projetos, definindo metodologias e padronizando atividades e entregas, tende a:

- Reduzir o risco de prazos impraticáveis e de cancelamentos de projetos;
- Aperfeiçoar a comunicação e melhorar o envolvimento das áreas de negócio e dos usuários finais;
- Assegurar o valor e a qualidade dos resultados do projeto;
- Maximizar a contribuição para os programas de investimentos em TI.

9. Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas

9.1 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.

9.2 Alinhamento Estratégico

- Processos Internos / Governança e Segurança / 5. Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas.
- Processos Internos / Eficiência Operacional / 9. Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI.

9.3 Público Beneficiado

Público interno.

9.4 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.

10. Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas

10.1 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.

10.2 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.

10.3 Público Beneficiado

Público interno e externo.

10.4 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.

11. Implantar melhores práticas para atendimento

11.1 Escopo da Ação

Aprimorar a central de atendimento, aplicando melhores práticas do ITIL, contemplando as atividades:

- Acordar nível de serviço com as áreas usuárias e difundir o acordo;
- Registrar e classificar os eventos levando em conta o impacto e urgência de todas as requisições;
- Restabelecer, o mais rápido possível, os serviços com o mínimo de impacto, de modo que sejam cumpridos os acordos de nível de serviço (ANS);
- Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações;
- Escalar incidentes difíceis ou demorados de resolver;
- Fechar incidentes.

Prover a área de atendimento presencial de recursos suficientes para o atendimento aos níveis de serviço estabelecidos.

11.2 Alinhamento Estratégico

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

11.3 Público Beneficiado

Público interno e externo.

11.4 Justificativa

O TRT da 2ª Região, por meio do Serviço de Atendimento da Secretaria de Tecnologia da Informação, realiza tarefas de atendimento remoto e presencial, tanto para servidores e magistrados, quanto para jurisdicionados que acessam os serviços de autoatendimento.

Porém, deseja-se com esta iniciativa melhorar a satisfação do usuário com relação à prestação dos serviços de atendimento, diminuindo o tempo de indisponibilidade dos recursos de TI e alinhando às recomendações do CNJ.

Aprimorar a gestão de demandas e consolidar um portfólio de TI

11.5 Escopo da Ação

Aprimorar a gestão de demandas do negócio, consolidando mecanismos de priorização e transparência do potencial de absorção de demandas de TI, tendo em vista os recursos tecnológicos, quadro de TI e o alinhamento aos objetivos estratégicos da instituição. Para tanto, devem se considerados os seguintes aspectos:

- Acordar um número máximo de demandas que podem ser atendidas em um determinado período, estabelecendo assim um nível de serviço com o usuário;
- Dar suporte à administração do TRT da 2ª Região na efetivação do filtro de demandas;
- Implantar ferramentas de apoio para priorização e acompanhamento das demandas aceitas.
- Aprimorando este processo de gestão, é necessário dar transparência às demandas existentes. Cria-se, então, o portfólio de TI como o elo entre a estratégia de negócio e as iniciativas da TI. Constitui-se em um dos principais instrumentos para garantir que os projetos e demandas à área de TI serão avaliados quanto ao alinhamento com os objetivos do PETI e do PE, garantindo eficiência na utilização dos recursos humanos e esforços da área de TI.

Alinhamento Estratégico

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

- 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.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.

11.6 Público Beneficiado

Público interno.

11.7 Justificativa

A tarefa de dizer o que pode e o que não pode ser feito deve ter como premissa os objetivos estratégicos da instituição. Gerenciar o conjunto de demandas de forma que possam ser transformadas em pacotes de projetos gerenciáveis é o grande desafio da TI.

Sabendo-se que recursos são sempre escassos e necessidades são ilimitadas, é necessária a implantação efetiva de uma gestão de demandas eficiente, compromissada com o atingimento de metas e tendo uma visão sistêmica dos serviços atuais de TI e das solicitações levantadas.

Com o objetivo de garantir a utilização dos recursos humanos, refletida na quantidade de esforço empregado no desenvolvimento e implantação de soluções de qualidade, deve-se disponibilizar e publicar um portfólio de TI, incentivando a convergência das idéias em torno dos objetivos estratégicos traçados.

12. Implantar a gestão de configuração e mudanças

12.1 Escopo da Ação

Implantar o gerenciamento de configuração e mudanças, responsável pela estruturação sistemática dos serviços e o respectivo registro e controle das mudanças envolvidas, abordando os aspectos:

- Implementar controle de versões de itens de configuração (documentações, código fonte, scripts de banco de dados, servidores, sistemas operacionais);
- Implementar controle de dependências entre itens de configuração por meio de banco de dados, para que todos os relacionamentos sejam atualizados quando forem feitas alterações;
- Estabelecer um processo padrão para as solicitações de mudanças;
- Demonstrar a evolução das mudanças e possibilitar o acompanhamento do status, tais como: em avaliação, priorizado, em desenvolvimento, em teste, em produção.

12.2 Alinhamento Estratégico

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

12.3 Público Beneficiado

Público interno.

12.4 Justificativa

Constitui uma boa prática o registro de todos os itens de configuração envolvidos com cada serviço de TI entregue ao usuário. Isso facilita o gerenciamento de mudanças, sendo possível rastrear quais itens seriam impactados com uma possível mudança solicitada.

Entendendo a forte ligação existente entre o gerenciamento de configuração e o gerenciamento de mudanças, sendo por vezes confundidos, propõe-se a implantação conjunta desses dois importantes itens para a TI em uma única ação, agregando confiabilidade e precisão na avaliação, no desenvolvimento e implantação das mudanças necessárias.

13. Implantar o Sistema de Gestão de Recursos Humanos

13.1 Escopo da Ação

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

13.2 Alinhamento Estratégico

- Recursos / Gestão de Pessoas / 3. Implementar política de recursos humanos de TI.
- 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.

13.3 Público Beneficiado

Público interno e externo.

13.4 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.

14. Desenvolver um plano de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI

14.1 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.

14.2 Alinhamento Estratégico

- Recursos / Infraestrutura e Tecnologia / 2. Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada.
- 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.

14.3 Público Beneficiado

Público interno.

14.4 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.

15. Aprimorar a qualidade e disponibilidade da informação

15.1 Escopo da Ação

Garantir a consistência dos dados inseridos nos sistemas, agregando valor para o negócio por meio da composição de informações de credibilidade para fomentação do conhecimento dos usuários e da instituição como um todo, considerando:

- Revisar os sistemas e suas respectivas funcionalidades, verificando a consistência e integridade dos dados recuperados e garantindo que serão fielmente persistidos;
- Adicionar, nas bases de dados mais sensíveis, atributo que identifique a autoria de cada inserção e atualização de dados, permitindo a realização de auditoria e recuperação do registro de alterações;
- Aplicar mecanismos para padronização de dados inseridos, atualizados ou recuperados, de acordo com cada tipo de informação específica;

- Minerar, periodicamente, os dados, tratando inconsistências e identificando informações duplicadas em diferentes bases, no sentido de estudar ações que unifiquem a origem de cada tipo de dado de domínio específico.

15.2 Alinhamento Estratégico

- 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.

15.3 Público Beneficiário

Público interno e externo.

15.4 Justificativa

Para obter informações de qualidade, que possam agregar conhecimento à instituição, é necessário padronizar as formatações dos dados armazenados, viabilizando a utilização futura. Nesse sentido, considerando a necessidade de consistência e credibilidade das operações de inserção, atualização e recuperação de dados nos sistemas, é prudente registrar os autores de operações sensíveis e permitir auditoria e recuperação, para que se apurem possíveis irregularidades e falta de padronização.

Assim, a fidelidade das informações disponibilizadas aos usuários pode ser obtida com ações de revisão e mineração dos dados armazenados, permitindo rastrear sua origem para que as inconsistências sejam tratadas visando unificação e integração.

16. Criar um portal institucional colaborativo de TI

16.1 Escopo da Ação

Disponibilizar um portal colaborativo para divulgar e dar transparência às atividades da TI, englobando:

- Acompanhamento da execução do PETI;
- Divulgação e acompanhamento do planejamento e da execução orçamentária da TI;
- Divulgação do portfólio de TI, dos projetos e ações, no sentido de incentivar a colaboração, o conhecimento e a participação dos interessados.

16.2 Alinhamento Estratégico

- Recursos / Orçamento / 1. Aprimorar a gestão orçamentária.
- 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.
- Sociedade / Excelência nos Serviços / 13. Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços.

16.3 Público Beneficiário

Público interno e externo.

16.4 Justificativa

A disponibilização de ferramenta de comunicação expande um ambiente colaborativo, permitindo o compartilhamento de idéias e opiniões, difundindo o conhecimento e estimulando críticas e sugestões.

Para o público externo, contar com um ambiente com serviços on-line disponíveis e integrados, interface harmônica, conteúdo de qualidade e íntegro, proporciona credibilidade e aceitação.

Também é fundamental dar transparência às ações de TI na aplicação dos recursos orçamentários disponibilizados, bem como da sua compatibilidade com o planejado, aprimorando a comunicação com as diversas áreas da instituição.

17. Implantar o Processo Judicial Eletrônico

17.1 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.

17.2 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.
- 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.

17.3 Público Beneficiado

Público interno, externo, jurisdicionados e órgãos externos.

17.4 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.

18. Implantar o Processo Administrativo Eletrônico

18.1 Escopo da Ação

Implantar o processo administrativo eletrônico, em conformidade com as diretrizes dos órgãos superiores decorrentes da disponibilização do sistema SIGA, uma ferramenta de Gestão Administrativa que integra diversos processos de administração de compras governamentais, contratos e convênios e gestão de logística de suprimentos e patrimônio, considerando a aplicação dos esforços de:

- Planejar e configurar os ambientes de TI;
- Elaborar o modelo/estrutura de gestão do SIGA;
- Elaborar e homologar fluxos de processos para cada módulo;
- Levantar e implementar customizações;
- Testar e homologar cada módulo;
- Executar o plano de segurança;
- Treinar os usuários;
- Treinar o Helpdesk para os atendimentos referentes ao SIGA;
- Migrar dados existentes dos módulos de almoxarifado e patrimônio;
- Desenvolver e publicar os manuais de usuários.

18.2 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.
- 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.

18.3 Público Beneficiado

Público interno e externo.

18.4 Justificativa

No sentido de aperfeiçoar a gestão administrativa do TRT, aguarda-se o andamento do projeto SIGA, que, nos moldes do PJE, pretende informatizar e unificar os processos administrativos. Com sua implantação, visa-se a integração e padronização administrativa, tornando a gestão mais ágil e transparente, oferecendo informações mais confiáveis aos gestores públicos.

19. Implantar o Processo Judicial Digital

19.1 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.

19.2 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.
- 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.

19.3 Público Beneficiado

Público interno, externo, jurisdicionados e órgãos jurisdicionais externos.

19.4 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.

20. Implantar a sala-cofre para o centro de dados principal

20.1 Escopo da Ação

Dotar o edifício sede do TRT da 2ª Região de um ambiente com instalações físicas adequadas para abrigar o principal centro de dados. Esta sala-cofre comportará os equipamentos atualmente existentes, os previstos e uma margem de segurança para ampliações, considerando as seguintes premissas:

20.2 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.

20.3 Público Beneficiado

Público interno.

20.4 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. A implantação de ambiente de armazenamento confiável, seguro e estável - que permita a expansão de acordo com a demanda e a evolução tecnológica, aumente a disponibilidade dos serviços, acompanhado de políticas de manutenção, controle de acesso e disponibilização de informação - garantirá a integridade e o acesso às informações por pessoas autorizadas, preservando o patrimônio material e imaterial.

21. Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados

21.1 Escopo da Ação

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

21.2 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 / 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.

21.3 Público Beneficiado

Público interno.

21.4 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.

22. Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT

22.1 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).

22.2 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.

22.3 Público Beneficiado

Público interno.

22.4 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.

23. Implantar um centro de controle operacional

23.1 Escopo da Ação

Implantar um centro de controle operacional integrado da rede de comunicações do TRT da 2ª Região para acompanhamento e monitoramento em tempo real da situação de cada ativo, reduzindo principalmente as indisponibilidades. Tal implantação deve contemplar os seguintes aspectos:

- Realizar estudo de implantação do centro de controle operacional, com foco nas necessidades físicas, lógicas e na tecnologia a ser utilizada.
- Extrair continuamente ou sob demanda as informações de atualização do estado da rede de computadores, armazenando os resultados em banco de dados de gerência de rede;
- Avaliar os dados, submetendo-os à análise e comparação do estado real com o desejado (planejado), permitindo prevenir e detectar a ocorrência de anomalias;
- Atuar na otimização da rede de comunicações, contemplando a garantia da disponibilidade acordada com os usuários.

23.2 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 / 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.

23.3 Público Beneficiado

Público interno.

23.4 Justificativa

Ter um ambiente centralizado e que integre o gerenciamento de toda a rede de comunicações do TRT da 2ª Região irá contribuir para a disponibilidade dos serviços, permitindo que os operadores façam uma melhor gestão dos recursos, componentes e links de comunicação. Será possível, também, agir na prevenção ou na correção de anomalias.

Dotar, portanto, a equipe de TI de tal tecnologia, permitirá o acompanhamento eficiente de toda a rede, facilitando a operacionalização e contribuindo para uma melhor prestação dos serviços de TI.

24. Realizar pesquisas para o acompanhamento de indicadores

24.1 Escopo da Ação

Realizar as pesquisas de satisfação e efetividade previstas nos indicadores de desempenho 6, 15, 18, 22 e 24, considerando os seguintes aspectos:

- Definir metodologia, público-alvo, conteúdo e escopo das pesquisas, de acordo com as diretrizes e recomendações do Serviço de Informações e Estatística;
- Normalizar os resultados individuais da pesquisa, de sorte que as respostas categóricas (como regular, bom e ótimo) sejam discretizadas para o cômputo de índices percentuais;
- Utilizar ferramenta de suporte ao gerenciamento de pesquisa, que permita a composição dos resultados individuais e o cômputo dos indicadores.

24.2 Alinhamento Estratégico

- Recursos / Gestão de Pessoas / 3. Implementar política de recursos humanos de TI.
- 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 / 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.

24.3 Público Beneficiado

Público interno e externo.

24.4 Justificativa

A aferição dos resultados alcançados com a execução das ações descritas é fundamental para a validação de seus propósitos. Mesmo que as ações estejam bem delineadas e sejam executadas com sucesso, há que se verificar se o destinatário da ação percebeu ganhos e melhorias nos serviços. Esta percepção somente pode ser obtida por meio de instrumento de pesquisa, permitindo o cômputo de indicadores que irão traduzir, de forma objetiva, o que só é sentido de forma subjetiva.

ANEXO III - MATRIZ DE IMPACTO ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PEI-TRT E PETI-TRT

<div style="text-align: center;"> PETI TRT PEI TRT </div>		MATRIZ PEC X PETI	Semestrio	SOCIEDADE			PROCESSOS								RECURSOS			
				Responsabilidade socioambiental	Eficiência 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 confiabilidade 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 o sistema de TI com a área de meios, energia, afins, da instituição e órgãos externos	Aprimorar a gestão orçamentária	Garantir a infraestrutura tecnológica atualizada	Implementar política de recursos humanos de TI		
SOCIEDADE	Eficiência Jurisdicional	Garantir a razoável duração do processo na prestação jurisdicional	5		X	X						X						
	Acesso ao sistema de Justiça	Garantir a efetividade da prestação jurisdicional	7		X	X		X	X	X		X			X			
	Responsabilidade Social	Fomentar as práticas voltadas à responsabilidade socioambiental	1	X														
PROCESSOS INTERNOS	Alinhamento e Integração	Alinhar 100% das unidades administrativas e judiciais à estratégia institucional, integrando-as ao modelo de Gestão e Ações Estratégicas aprovadas pelo Tribunal	8			X		X	X	X	X	X	X		X			
	Eficiência Operacional	Racionalizar, simplificar e padronizar rotinas e procedimentos administrativos e judiciais	6	X			X	X	X			X		X				
	Atuação Institucional	Fortalecer as relações institucionais	3									X		X			X	
		Melhorar o relacionamento com a sociedade, o jurisdicionado e o público profissional	6	X	X	X						X		X			X	
RECURSOS	Gestão de Pessoas	Melhorar o clima organizacional	4					X							X	X		
		Instituir e implantar política de gestão por competências	1														X	
	Infraestrutura e Tecnologia	Adequar as instalações físicas e a infraestrutura ao novo quadro de magistrados e servidores	1													X		
		Prover atividade judiciária e administrativa de sistemas que suportem a virtualização dos processos	2										X	X				
		Manter a infraestrutura e os recursos tecnológicos apropriados às atividades judiciais e administrativas	4						X	X	X					X		
	Orçamento	Assegurar e gerir recursos orçamentários e financeiros	1												X			
			3	3	4	1	2	4	3	4	4	5	5	2	5	4		

ANEXO III - MATRIZ DE IMPACTO ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PETI-CSJT E PETI-TRT

PETI TRT		PETI-CSJT x PETI-TRT	SOCIEDADE			PROCESSOS							RECURSOS				
			Responsabilidade socioambiental	Eficiência nos Serviços	Acesso ao Sistema de Justiça	Governança e Segurança		Eficiência Operacional			Acesso Institucional	Alinhamento e Integração		Orçamento	Infraestrutura e Tecnologia	Gestão de Pessoas	
PETI CSJT		Somativo	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 confiabilidade 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 rede de TI com a rede de gestão, demais áreas, instituições e órgãos externos.	Aprimorar a gestão orçamentária	Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada	Implementar política de recursos humanos de TI	
SOCIEDADE	Excelência no Atendimento	4		X	X			X			X						
		5		X	X				X	X			X				
PROCESSOS INTERIORS	Atuação Institucional	1											X				
	Responsabilidade Socioambiental	1	X														
	Alinhamento e Integração	2									X		X				
	Acesso ao Sistema de Justiça	2			X							X					
	Eficiência Operacional	2				X	X										X
		2							X								
		5							X	X	X		X	X			
Infraestrutura e Tecnologia	5					X		X	X	X					X		
	1					X											
	6					X		X	X	X		X			X		
Gestão de Pessoas	1															X	
	1															X	
Orçamento	1													X			
			1	2	3	4	1	5	4	4	2	3	4	1	2	3	

ANEXO III - Análise SWOT

	Útil ao alcance dos objetivos estratégicos	Prejudicial ao alcance dos objetivos estratégicos
Origem Interna (atributos da TI)	FORÇAS <ul style="list-style-type: none"> - Apoio da alta administração - Equipe com conhecimento heterogêneo e parcialmente renovada e ampliada - Administração participativa - Recursos orçamentários disponíveis - Corpo funcional com forte intenção de promover mudanças - Preocupação em solucionar problemas, atuando em suas causas - Boa remuneração - Renovação do parque de equipamentos 	FRAQUEZAS <ul style="list-style-type: none"> - Baixo tempo de resposta no atendimento - Falta de aderência às melhores práticas de TI - Insuficiência de servidores e alta rotatividade do quadro - Ausência de plano de capacitação - Baixa integração entre áreas internas da TI - Falta de metodologia de gerenciamento de projetos - Necessidade de conhecer melhor o negócio - Deficiência na comunicação - Grande estoque de demandas
Origem Externa (atributos do ambiente)	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> - Clamor da sociedade pela melhora na prestação dos serviços públicos - Intervenção dos órgãos superiores para modernização do judiciário, normatizando e monitorando ações - Planejamento estratégico de TI realizado com a participação de outras áreas. - Uso e avanço da Tecnologia - Troca de experiência entre órgãos 	AMEAÇAS <ul style="list-style-type: none"> - Risco de defasagem do conhecimento dos usuários em virtude de atualização tecnológica - Risco político (descontinuidade administrativa) - Deficiência na priorização das demandas - Quantidade de demandas e ações de integração, inclusive com prazos ineqüívocos - Descrédito do usuário quanto à área de TI - Expectativa dos usuários externos e jurisdicionados - Processo burocrático para aquisições - Riscos de invasão e comprometimento de informações - Velocidade das mudanças tecnológicas - Alterações na legislação da área-fim

Gap	
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar e nivelar o conhecimento técnico da equipe de TI - Adequar a infraestrutura física e tecnológica para disponibilização de serviços TI - Implantar processos com as melhores práticas de TI - Padronizar processos e atividades - Integrar a área de TI com clientes internos e externos - Aumentar eficiência e comprometimento para cumprimento de prazos - Capacitar e dar visibilidade aos sistemas e serviços disponibilizados pela TI - Adequar as soluções e serviços, com entregas em tempo a tempo, garantindo o atendimento às expectativas da sociedade - Entregar serviços com usabilidade e acessibilidade - Garantir a consistência dos sistemas com relação às informações inseridas e recuperadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Maximizar a produtividade - Motivar e capacitar os recursos humanos - Implantar metodologia de gestão de projetos - Alinhar os recursos financeiros existentes às reais necessidades da TI - Entregar produtos com qualidade - Aumentar o quadro de TI - Definir estratégia de atualização do parque tecnológico - Revisar procedimentos e processos de trabalho - Dar transparência às ações e resultados - Garantir a segurança da informação