

Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
2010 – 2015
1ª Revisão - 2012/2013**



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Administração do biênio 2014/2015

Presidente:

Des^a. Cleusa Regina Halfen

Vice-Presidente:

Des^a. Ana Luiza Heineck Kruse

Corregedor Regional:

Des^a. Beatriz Renck

Vice-Corregedora Regional:

Des^a. Carmen Izabel Centena Gonzalez

Comissão de Informática

Des. Cláudio Antônio Cassou Barbosa (Presidente)

Des. Herbert Paulo Beck

Des. George Achutti

Juíz Mauricio Schmidt Bastos (Diretor do Foro de Porto Alegre)

Juíza Maria Silvana Rotta Tedesco

Juiz Ricardo Fioreze (Representante da Presidência)

Juíza Andrea Saint Pastous Nocchi (Representante da Corregedoria)

Luiz Fernando Taborda Celestino (Diretor-Geral)

Onélio Luis Soares Santos (Secretário-Geral Judiciário)

Natacha Moraes de Oliveira (Diretora da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações- SETIC)

ÍNDICE

• Apresentação.....	5
• Organograma da SETIC.....	6
• Metodologia	7
• Referências e Insumos Observados.....	8
• Avaliação de desempenho da gestão estratégica entre 2010 e 2012.....	12
• Missão, visão e valores.....	17
• Construção do Mapa Estratégico.....	18
• Mapa estratégico TIC – TRT 4ª Região.....	22
• Objetivos estratégicos e indicadores relacionados.....	23
• Objetivos estratégicos e projetos relacionados.....	28
• Próximos passos.....	31

APRESENTAÇÃO

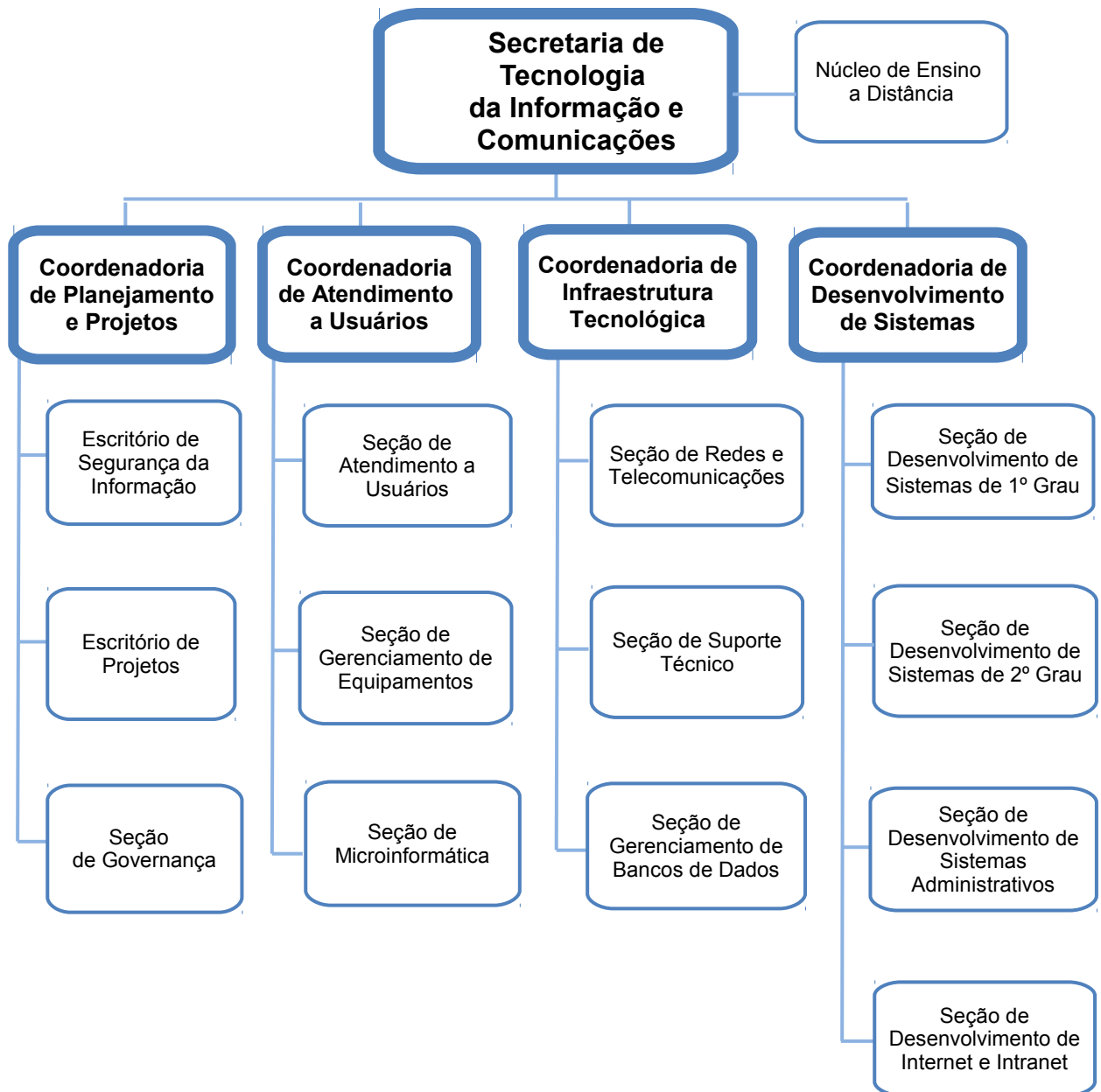
Um planejamento estratégico somente é capaz de ensejar seus efeitos quando é gerenciado como um processo de melhoria contínua, aprimorado a partir da avaliação dos resultados alcançados a cada ciclo.

Na esteira da recente reavaliação do planejamento estratégico institucional do Tribunal, foi realizada a revisão da estratégia de tecnologia da informação e das comunicações.

Com base nas lições aprendidas na experiência dos primeiros dois anos de gestão da estratégia de TIC, buscou-se estabelecer um conjunto de objetivos estratégicos focados nas oportunidades mais claras de melhoria da área da TI para o atingimento de sua visão de futuro. Ficou claro que, em muitas situações, um determinado objetivo pode ser importante, mas não estratégico, uma vez que faz parte de atribuições e responsabilidades próprias da área.

Também foram observados novos insumos como as recomendações do Acórdão TCU nº1.233/2012, que trata da avaliação da governança de tecnologia da informação do setor público.

ORGANOGRAMA DA SETIC



METODOLOGIA

A revisão do Planejamento Estratégico de TIC foi realizada entre os meses de julho e agosto de 2012.

A primeira etapa foi realizada em formato de *workshops*, reunindo um grupo de trabalho com representantes de todas as áreas da SETIC. Nesses encontros, houve uma ampla reflexão sobre a gestão estratégica de TIC e identificaram-se diversas oportunidades de melhorias.

Os seguintes servidores participaram das reuniões:

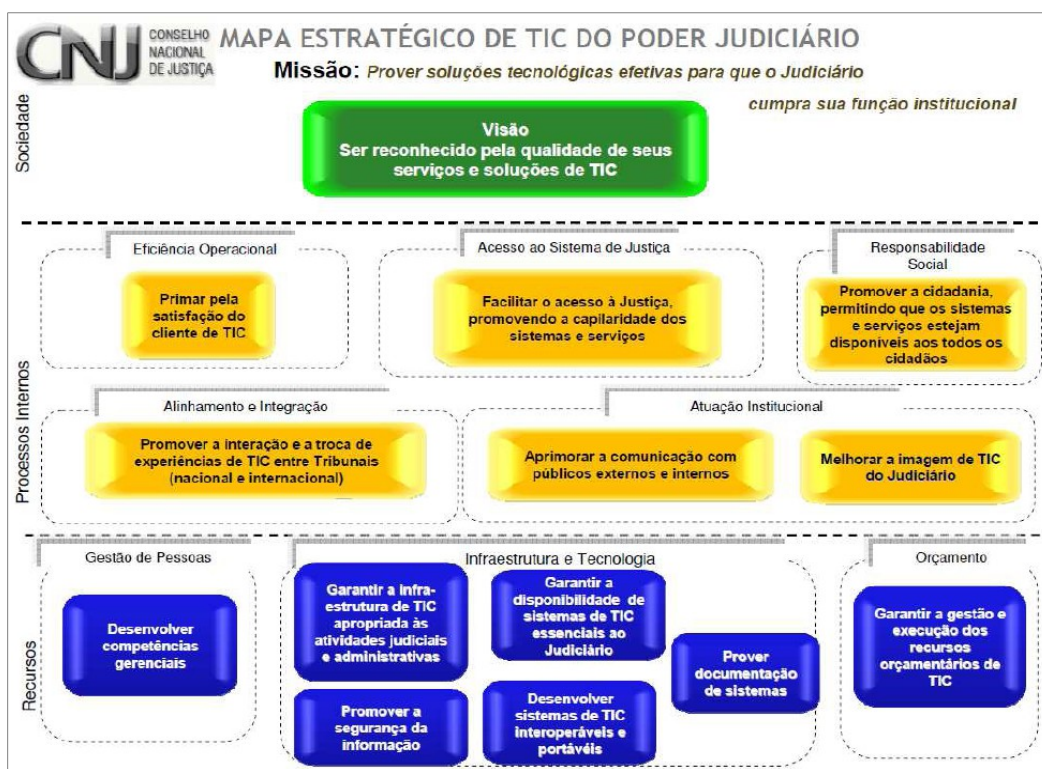
Alberto Daniel Müller	Coordenador Planejamento e Projetos
André Soares Farias	Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas
Caroline Rocha Molina	Coordenadoria Planejamento e Projetos
Cleonice Santos Condotta	Seção de Segurança da Informação
Deise Alexandra Koerber Albino	Escritório de Projetos
Natacha Moraes de Oliveira	Diretora da SETIC
Paulo Mendes Ribeiro Junior	Coordenador Infraestrutura Tecnológica
Pablo Paulo Lopes Barros	Escritório de Projetos
Ricardo Kurylenko	Seção de Governança
Simone Pereira Justino Goulart	Coordenadoria Planejamento e Projetos
Therezinha Schaab	Coordenadora de Atendimento a Usuários

Como resultado, foi construída uma nova proposta de mapa estratégico, mais simplificado e objetivo, bem como os indicadores e metas associadas mais viáveis de serem levantados e acompanhados.

Para conferir legitimidade ao processo, foi realizada uma validação do mapa estratégico proposto junto à Comissão de Informática do Tribunal, em reunião realizada em 03/12/2012.

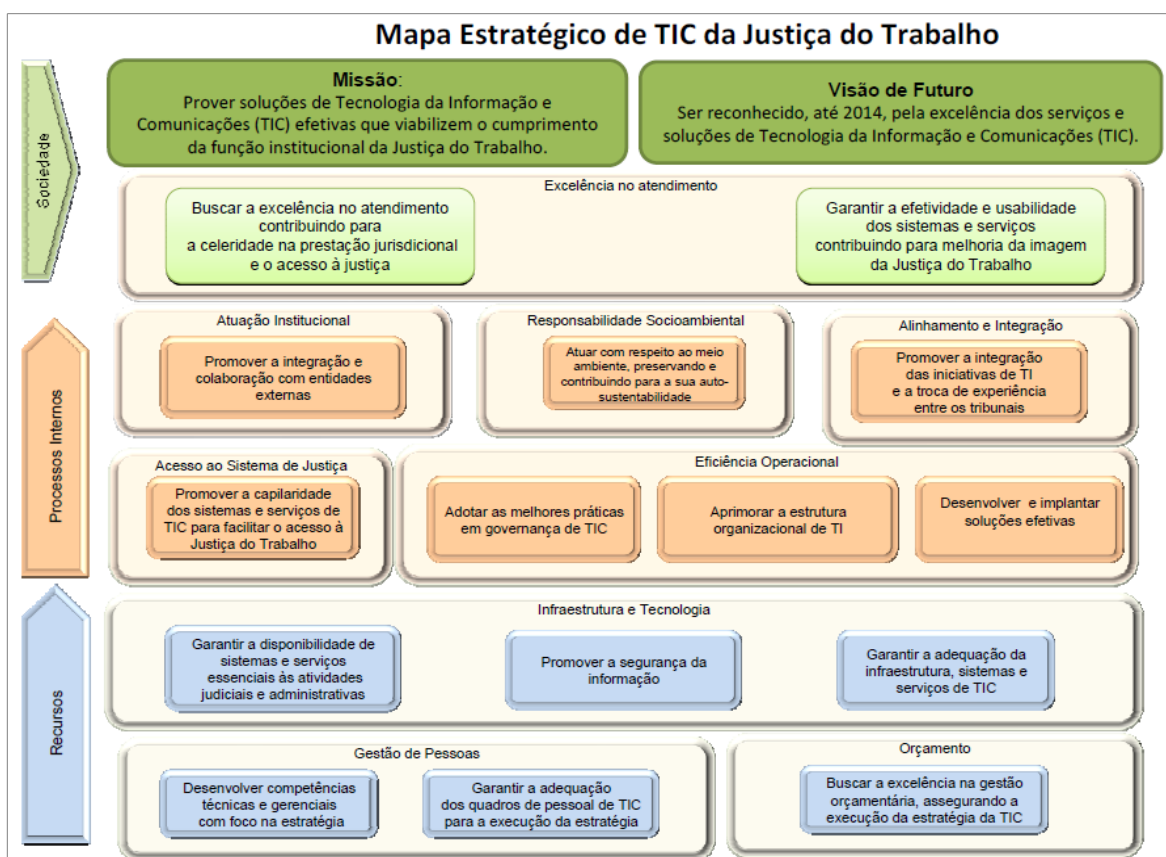
REFERÊNCIAS E INSUMOS OBSERVADOS

O Planejamento Estratégico de TIC do Poder Judiciário, instituído pela Resolução 99 do CNJ foi uma das bases para a elaboração dos planejamentos de TIC de todo o Judiciário, tendo sido observado pelo grupo de trabalho no processo de elaboração do PETI, inclusive com o aproveitamento de parte dos seus 32 indicadores.



Mapa Estratégico de TIC do Poder Judiciário

Já o Planejamento Estratégico de TIC da Justiça do Trabalho foi construído simultaneamente ao PETI do TRT e com a participação de servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal, de modo que várias ideias emergidas nas discussões dos grupos de trabalho local e nacional foram aproveitadas no sentido de manter o alinhamento entre em ambos os planos.



Mapa Estratégico de TIC da Justiça do Trabalho

O Planejamento Estratégico Institucional continuou sendo uma das referências mais importante para o grupo de trabalho. É importante destacar que o Planejamento Estratégico Institucional foi submetido também a uma revisão, onde uma série de importantes melhorias foram aprovadas.

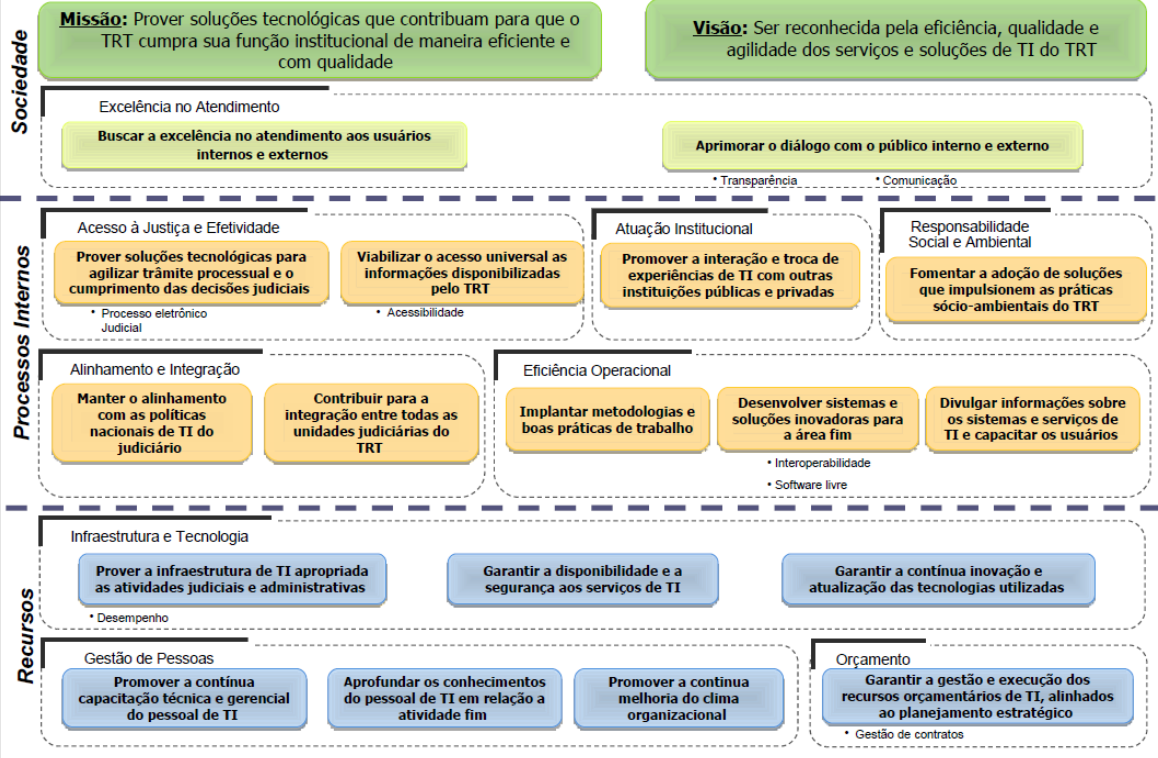
A fim de manter o alinhamento com as políticas institucionais, a revisão do PETI foi realizada sempre com foco nas tendências e revisões aplicadas ao Planejamento Institucional, cujo novo modelo está representado na figura abaixo:



Na mesma linha, o antigo Planejamento Estratégico de TI foi igualmente considerado durante a revisão, uma vez que as oportunidades de melhoria e evolução surgiram em decorrência de seu acompanhamento ao longo dos últimos dois anos.



MAPA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA GESTÃO ESTRATÉGICA ENTRE 2010 E 2012

Tal como ocorreu no Tribunal e em diversos órgãos que iniciaram seu planejamento estratégico institucional ou de tecnologia da informação, as reflexões levaram os grupos de trabalho a interpretar como estratégicas muitas ações importantes, o que resultou em planos estratégicos com objetivos que, embora representassem atribuições imprescindíveis das instituições, nem sempre agregavam valor para o atingimento da visão de futuro.

Esse entendimento resultou em uma quantidade elevada de objetivos dentro do plano estratégico. O grande desafio da equipe de revisão foi diferenciar as atividades executadas pela SETIC que são atribuições da área, dos direcionadores que poderão efetivamente contribuir para a estratégia.

Também os indicadores estabelecidos nos primeiros dois anos restaram prejudicados, quer seja pela sua vinculação a objetivos que não contribuía para a estratégia, quer seja pela repetição de indicadores nacionais do CNJ de difícil aplicabilidade à realidade do Tribunal.

Não obstante, a avaliação geral foi considerada positiva pela equipe. A coleta dos indicadores foi realizada de forma manual, com o auxílio do software Trace GP, que reuniu os resultados dentro do mapa estratégico.

O resultado obtido para cada indicador está exposto abaixo:

- CNJ1-Tempo de atendimento às solicitações dos usuários (percentual de chamados atendidos em menos de 10 minutos, medidos no software de service desk): Esse indicador foi criado para avaliar o objetivo estratégico Buscar Excelência no Atendimento aos Usuários Interno e externos. As

metas para 2011 e 2012 foram definidas em 70% e 72%. Os resultados obtidos para esse biênio foram 72% e 98%. O grande desempenho registrado deve-se ao projeto de implantação do processo de incidentes, na Central de serviços da SETIC, a partir de uma abordagem baseada no modelo de qualidade ITIL.

- PETI-TRT4-Índice de aderência dos projetos às metodologias da STI: Esse indicador foi criado para avaliar o objetivo estratégico Implantar metodologias e melhores práticas de trabalho. As metas para o biênio 2011/2012 foram definidas em 70 e 90, cujos resultados alcançaram 94% e 98%. O projeto Implantação do Modelo de qualidade MPS.BR – Nível G acrescido do processo de Aquisição e o projeto Padronização das Contratações foram os grandes responsáveis pelo atingimento das metas.
- CNJ20 (modificado)-índice de disponibilidade de serviços de TI: Esse indicador foi criado para avaliar o objetivo estratégico Garantir a alta disponibilidade e a segurança aos serviços de TI. As metas foram de 94% para 2011 e de 96% para 2012. Os resultados alcançados foram 98,1% e 98,92%, respectivamente. Os constantes investimentos realizados pela SETIC em infraestrutura tecnológica garantiram o alto índice de desempenho no quesito disponibilidade. No quesito segurança da informação, cujo objetivo criado foi PETI-TRT4-Grau de maturidade em segurança da informação, não foi possível analisar de maneira efetiva o seu desempenho. A análise de riscos de segurança da informação, realizada por este Tribunal no ano de 2010, resultou no índice de 48,99% de controles de risco implementados nos ativos examinados. A fim de acompanhar a evolução de desempenho, era necessário realizar uma nova análise no ano de 2012. No entanto, em 2012 priorizou-se a análise dos ativos envolvidos na implantação do PJE. Nesse aspecto o índice teve um aumento para 64,11%. Todavia, considerando que as análises foram realizadas sobre um escopo diferente, não foi possível realizar uma comparação entre os dois valores.
- PETI-TRT4-número de unidades visitadas no projeto Informática mais perto do usuário: Esse indicador foi proposto para acompanhar o objetivo estratégico Aprimorar o diálogo com público interno e externo. Entretanto, o projeto da SETIC denominado Informática mais perto do usuário não foi priorizado no planejamento estratégico institucional, para o biênio 2011/2012, motivo pelo qual não foi realizado.
- PE-TRT4-índice de Varas do trabalho com o processo eletrônico

implantado: Esse indicador visava monitorar o objetivo estratégico Prover soluções tecnológicas para agilizar o trâmite processual e o cumprimento de demandas judiciais. A implantação do processo eletrônico iniciou apenas no final de 2011, com a Vara de Encantado. Por esse motivo, não foram definidas metas intermediárias, mas sim uma meta final de 100% em 2015. No ano de 2012, o índice apurado foi de 12% de varas com o processo eletrônico implantado.

- PE-TRT4-índice de peças processuais produzidas eletronicamente e disponíveis para acesso digital: Vinculado ao objetivo estratégico Viabilizar o acesso universal das informações disponibilizadas pelo TRT, durante o biênio 2011/2012 os valores apurados ficaram abaixo das metas definidas. Foram apurados os índices de 21,43% (2011) e 25% (2012), contra a meta de 35% (2011) e 42% (2012). A meta, quando estabelecida, foi norteadada pela implantação do processo judicial eletrônico da Justiça do Trabalho da 4ª Região – PJ4. No entanto, a primeira implantação foi apenas no final de 2011, na Vara de Encantado. Estava previsto para 2012 uma forte expansão, quando ocorreu a substituição do PJ4 pelo Processo Judicial Eletrônico Nacional. Como o processo judicial eletrônico é fundamental para disponibilizar as peças processuais produzidas eletronicamente, essa foi a causa do baixo desempenho do indicador.
- PETI-TRT4-quadro permanente de pessoal de TI em conformidade com a Resolução 90 do CNJ: esse indicador estava relacionado ao objetivo estratégico Promover a contínua melhoria do clima organizacional. O valor obtido para 2011 e 2012 foi de 84,62%, em relação às metas de 70% e 90%. Tramita no Congresso Nacional o processo que visa ampliar o quadro de pessoal para readequar à Resolução 90 do CNJ.
- CNJ32-Procedimentos de aquisições padronizados e em conformidade com melhores práticas do mercado: esse indicador tem por finalidade monitorar o objetivo estratégico Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TI alinhados ao planejamento estratégico. As metas para 2011 e 2012 foram definidas em 70% e 90%, com resultados de 84,62% e 98%, respectivamente. O atingimento das metas deveu-se ao projeto Implantação do Modelo de qualidade MPS.BR – Nível G acrescido do processo de Aquisição (0004533-49.2012.5.04.0000 – (PA)) e ao projeto Padronização das Contratações (0003586-92.2012.5.04.0000 – (PA)).
- PETI-TRT4-Concentração de esforço em novas funcionalidades,

relacionado ao objetivo estratégico Desenvolver sistemas e soluções inovadoras para a área fim. Esse indicador, devido a sua complexidade e subjetividade de análise, foi apurado apenas em 2011, cujo resultado igualou-se à meta, em 50%.

- PETI-TRT4-Padronização nos serviços de TI entre capital e interior (total de serviços do catálogo de serviços disponibilizados no mesmo padrão para qualquer unidade da região dividido pelo total de serviços constantes do catálogo). Relacionado ao objetivo estratégico Contribuir para a integração entre todas as unidades judiciárias do TRT, esse indicador teve metas definidas para 2013 (80%) e 2015 (90%). Foi realizada apenas uma apuração em 2011, cujo percentual obtido foi de 67%.
- PETI-TRT4-Índice de tempo de resposta, pertencente ao objetivo estratégico Prover infraestrutura de TI apropriada às atividades judiciárias e administrativas. Devido à complexidade do indicador e da falta de parâmetros para comparação, não foram estabelecidas metas. Os valores apurados em 2011 e 2012 foram de 229,83ms e 255,5ms, respectivamente.
- Nível de capacitação técnica e nível de capacitação gerencial, pertencente ao objetivo promover a contínua capacitação técnica e gerencial do pessoal de TI. As metas foram apuradas em 85% (2011) e 100% (2012) para capacitação gerencial e 75% (2011) e 80% (2012) para capacitação técnica. Os valores obtidos em 2011 foram de 66,67% para a capacitação gerencial e de 51,28% para a capacitação técnica. Já os valores apurados em 2012 foram 77% para capacitação gerencial e 85% para capacitação técnica. Tal condição é reflexo do aumento de demandas na área da SETIC, durante os anos de 2011 e 2012. Em 2013 foi elaborado um novo plano de capacitação com vistas a garantir a capacitação das equipes.
- PETI-TRT4-Projetos com interação ou troca de experiências com outras instituições (nº de projetos encerrados em que houve interação dividido pelo nº total de projetos encerrados). Pertencente ao objetivo estratégico Promover a interação e troca de experiências de TI com outras instituições públicas e privadas, foram estabelecidas metas de 15% (2011), 20% (2012) e 25% (2013/14/15). Os valores obtidos foram 26% (2011) e 42% (2012), demonstrando que no quesito de interação e troca de experiências a SETIC superou as metas.
- PETI-TRT4-Relação de impressoras / computadores, pertencente ao

objetivo estratégico Fomentar a adoção de soluções que impulsionem as práticas sócio-ambientais do TRT4, foram definidas as metas seguintes metas: 25% (2012), 16% (2013), 13% (2014) e 10% (2015). O valor apurado para 2012 foi de 22% (1.113 impressoras x 4.984 computadores), não atingindo a meta estabelecida para o ano de 2012.

- PE-TRT4-Índice de atendimento dos indicadores nacionais de TI. Para esse levantamento foram analisadas as resoluções CNJ 99-2009 a CSJT 69/2010. Foram analisados 42 indicadores nacionais, sendo que desses o Tribunal atingiu com sucesso 24, estabelecendo um índice de 57% para 2012. Tais indicadores deixaram de ser acompanhados por inviabilidade técnica ou complexidade de apuração.

A Revisão de Análise Estratégica de TI - 2012 foi norteada por uma análise crítica dos resultados dos dois primeiros anos de gestão estratégica, focando em estipular objetivos e indicadores com maior potencial de contribuição para o atingimento da visão de futuro bem como de acordo com o grau de maturidade estratégica.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

A **Missão** não sofreu alterações, mantendo a seguinte redação:

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) efetivas que viabilizem o cumprimento da função institucional da Justiça do Trabalho.

A **Visão**, no entanto, foi alterada conforme a seguir:

Redação anterior

Ser reconhecida pela eficiência, qualidade e agilidade dos serviços e soluções de TI do TRT.

Nova redação

Ser reconhecida pela eficiência, qualidade e agilidade dos serviços de TI do TRT.

Foi entendimento do grupo de trabalho que a denominação de serviços é abrangente o suficiente e engloba a proposição de novas soluções.

Valores do TRT

acessibilidade, celeridade, credibilidade, eficiência, ética, inovação e atualidade, responsabilidade social e ambiental, transparência, valorização das pessoas.

CONSTRUÇÃO DO MAPA ESTRATÉGICO

1. Introdução

O mapa estratégico é a **representação visual** da **estratégia** da organização, explicitada em macro objetivos organizados em diferentes perspectivas de análise e interligados por relações de causa e efeito.

Com os enunciados de Missão, Visão e Valores estabelecidos, juntamente com os desafios reconhecidos pelo grupo para a área de tecnologia e as diretrizes de buscar alinhamento com os planejamentos institucional do TRT e de tecnologia da informação do CNJ e do CSJT, o grupo de trabalho desenvolveu uma estrutura baseada nas mesmas perspectivas do planejamento institucional: Recursos, Processos Internos e Sociedade.

Para a realidade do PETI, no entanto, foi entendimento que a área de TI deveria prover objetivos estratégicos para permitir o atingimento dos objetivos estratégicos Institucionais. Nessa linha de pensamento, decidiu-se que a perspectiva Sociedade, constante do PEI, deveria ser alterada para INSTITUIÇÃO, uma vez que os esforços nas atividades da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações são direcionados para os objetivos do Planejamento Institucional. Acordou-se que quem responde perante a Sociedade é o Tribunal e não a SETIC.

Como resultado, as seguintes perspectivas foram definidas:

Instituição, Processos Internos e Recursos

2. Perspectiva Instituição

Em relação a perspectiva Instituição e seguindo o entendimento de que o termo serviços é abrangente o suficiente, decidiu-se alterar o pilar de Excelência no Atendimento para

Excelência nos Serviços

Foi aprovada a remoção dos objetivos estratégicos Aprimorar o Diálogo com o Público Interno e Externo e Buscar Excelência no Atendimento aos Usuários Internos e Externos. Em substituição, um único objetivo foi criado, no intuito de buscar um ponto único de referência para a perspectiva Instituição:

Buscar a Contínua Melhoria na Prestação dos Serviços

3. Perspectiva Processos Internos

Com relação à perspectiva Processos Internos, foi consenso do grupo de trabalho que a mesma deveria ser reformada para quatro pilares, representando as principais áreas da SETIC (Planejamento e Projetos, Infraestrutura Tecnológica, Desenvolvimento de Sistemas e Atendimento a Usuários). Foram definidos os seguintes pilares:

Gestão de TIC

Infraestrutura Tecnológica

Sistemas de Informação

Relacionamento com o Cliente

No tocante aos objetivos estratégicos, as seguintes alterações foram adotadas:

Gestão de TIC

É entendimento que a SETIC deve melhorar a sua comunicação interna, bem como prover informações para o Tribunal realizar a governança de TIC, de forma que coube a esse pilar atingir aos seguintes objetivos:

- ***Aprimorar os controles dos macroprocessos de TIC (definido em bullet “transparência”)***

Infraestrutura Tecnológica

Foi consenso que os antigos objetivos (Prover a infraestrutura de TI apropriada as atividades judiciais e administrativas e Garantir a contínua inovação e atualização das tecnologias utilizadas) são atribuições da área, não caracterizando um objetivo estratégico. Porém, o objetivo de garantir a disponibilidade, em função dos diversos serviços oferecidos, torna-se estratégico para o Tribunal. Sendo assim, foi definido o objetivo:

- ***Garantir a disponibilidade adequada para cada serviço de TIC***

Sistemas de Informação

Considerando que o PE do Tribunal possui um objetivo estratégico

chamado Promover a integração, inovação e atualização dos sistemas de informação, foi entendimento que o Tribunal considera estratégico, em termos de TIC, criar novos sistemas, atualizar os sistemas existentes e promover a integração entre os sistemas utilizados. Nessa linha, foi acordado que o objetivo desse pilar deve seguir o objetivo do planejamento institucional.

- ***Promover a integração, inovação e atualização dos sistemas de informação***

Relacionamento com o Cliente

Discutiu-se o papel estratégico da área de atendimento a usuários, que deve centralizar as solicitações e o relacionamento com os usuários, mantendo um padrão de atendimento, conforme recomendam os guias de boas práticas. Foi definido o seguinte objetivo:

- ***Estabelecer padrões de atendimento***

4. Perspectiva Recursos

A perspectiva Recursos deve dispor dos elementos necessários para suportar as perspectivas Processos Internos e Instituição. Considerando que o pilar Infraestrutura e Tecnologia foi deslocado para a perspectiva Processos Internos, decidiu-se que a perspectiva Recursos manteria os seguintes pilares:

- ***Pessoas (anteriormente denominado Gestão de Pessoas)***
- ***Orçamento***

Em relação aos objetivos estratégicos, as seguintes alterações foram promovidas:

Pessoas:

Discutiu-se que a manutenção do clima organizacional dentro da SETIC é fundamental para o atingimento das metas, sendo considerado oportunidade de melhoria a busca pela motivação das equipes de trabalho. Definiu-se o objetivo estratégico:

- ***Promover a contínua integração das equipes da SETIC***

Orçamento:

O principal objetivo em termos orçamentários de TIC é buscar a melhor aplicação dos recursos financeiros disponíveis e executá-los, preferencialmente, dentro do exercício. Nessa linha, entendeu-se que o objetivo estratégico desse pilar deve ser:

- ***Buscar a excelência na gestão do orçamento de TIC***

Entende-se por excelência garantir a aplicação dos recursos na execução da estratégia de TIC e executar o orçamento dentro do ano fiscal com eficiência e eficácia.



MAPA ESTRATÉGICO DE TIC DA JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Instituição

Missão

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) efetivas que viabilizem o cumprimento da função institucional da Justiça do Trabalho.

Visão

Ser reconhecido pela eficiência, qualidade e agilidade dos serviços de TIC do TRT.

Excelência nos serviços

Buscar a contínua melhoria na prestação dos serviços

Processos Internos

Sistema de Informação

Promover a integração, inovação e atualização dos Sistemas de Informação

Relacionamento com o cliente

Estabelecer padrões de atendimento

Infraestrutura tecnológica

Garantir a disponibilidade adequada para cada serviço de TIC

Gestão de TIC

Aprimorar os controles dos macroprocessos de TIC

• transparência

Recursos

Pessoas

Promover a contínua integração das equipes da SETIC

Orçamento

Buscar a excelência na gestão do orçamento de TIC

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES RELACIONADOS

Perspectiva INSTITUIÇÃO

Pilar Excelência nos Serviços

Objetivos relacionados à qualidade do atendimento e comunicação da SETIC com a Instituição.

Buscar a contínua melhoria na prestação dos serviços

Descrição: Promover ações para a contínua melhoria da qualidade e da percepção dos usuários em relação ao atendimento prestado pela área de TIC, implementando controles e melhores práticas de gerenciamento de serviços, capacitando e qualificando as equipes de atendimento.

Indicadores relacionados:

TRT4-PETI- IN01	Índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC (CNJ11)
Fórmula:	Percentual de usuários satisfeitos com os serviços de TIC, medido por meio de pesquisa de opinião. As seguintes áreas da SETIC serão avaliadas: Atendimento a Usuários, Infraestrutura e Sistemas(desenvolvidos pelo Tribunal). O resultado do indicador será calculado com base no resultado parcial de cada item (média simples).
Periodicidade:	Semestral
Meta:	As metas serão definidas a partir da primeira pesquisa.

Alguns projetos relacionados:

Aceleradores para a rede wan do Tribunal
Atualização da telefonia no interior do Estado
Atualização do proxy e filtro da internet
Central telefônica
Implantação de uma nova infraestrutura no interior do estado
ITIL – aprimoramento da gestão de incidentes
ITIL – gestão de problemas e configuração
Links redundantes para o interior do estado
Nova intranet
Perfil funcional
Renovação e expansão da rede LAN do Tribunal – Acesso Wifi
Renovação e expansão da rede LAN do TRT (acesso wifi)
Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem
Substituição dos nobreaks das salas de audiência do TRT

Pilar Sistemas de Informação

Objetivos relacionados à disponibilidade de informações e ao efetivo provimento de soluções tecnológicas para apoio à prestação jurisdicional.

Promover a integração, inovação e atualização dos Sistemas de Informação

Descrição: Disponibilizar soluções tecnológicas que contribuam para a celeridade e efetividade da prestação jurisdicional.

Indicadores relacionados:

TRT4-PETI-IN02	Informações para apoio à tomada de decisão
Fórmula:	Número de bases de dados integradas / número total de bases de dados
Periodicidade:	Anual
Meta:	2013: 60% 2014: 80% 2015: 100%

Alguns projetos relacionados:

Adaptação da NJ4 para acompanhamento das sentenças da vice-corregedoria
Adaptação da NJ4 para trabalhar com processos eletrônicos
Atendimento ao provimento conjunto 02/2012
Avaliação de bens
Banco de boas práticas
Catálogo de normas coletivas
E-gestão
E-jus2 – portabilidade
Ferramenta para associação de dados de fontes diversas (BI/BD)
Gadgets google
Implantação de sistema de gestão de demandas na SEAPA (Coordenadoria de Segurança)
Infor – guias de depósito
Infor – guias de depósito
Instalação do e-jus2 na SDC
Integração Juriscalc e Infor
Mobilidade (consultas em smartphones, tablets, etc)
Módulo de edição de documentos no AdmEletrônico
PJE 2012
Sistema de Precatórios
Sistema de requisição de honorários periciais
Sistema para ateste de serviços contratados
Solução para inscrição e acompanhamento do concurso de juízes substitutos

Pilar Relacionamento com o Cliente

Objetivos relacionados ao padrão de atendimento às demandas dos usuários internos e externos.

Estabelecer Padrões de Atendimento

Descrição: Criar processos de trabalho que proporcionem uma uniformidade nas atividades de atendimento.

Indicadores relacionados:

TRT4-PETI-IN03	Percentual de colaboradores treinados nos padrões estabelecidos
Fórmula:	Nº de colaboradores da CAU treinados nos padrões / nº total de colaboradores da CAU
Periodicidade:	Anual
Meta:	2013: 100% 2014: 100% 2015: 100%

Alguns projetos relacionados:

ITIL - gestão dos serviços de TIC
ITIL – aprimoramento da gestão de incidentes
ITIL – gestão de problemas e configuração
Política de distribuição de equipamentos
Política de gestão de riscos

Pilar Gestão de TIC

Objetivos ligados ao desempenho das atividades desenvolvidas na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações.

Aprimorar os controles dos macroprocessos de TIC
→ **transparência**

Descrição: Promover contínua melhoria nos processos internos, a fim de disponibilizar mecanismos mais eficientes para a governança de TI.

Indicadores relacionados:

TRT4-PETI-IN05-01	Percentual de processos regulamentados
Fórmula:	Quantidade de processos regulamentados dividido pela quantidade de processos analisados (Desenvolvimento de Software, Planejamento da Contratação, Gestão Contratual, Gerenciamento de Projetos e Portfólios, Incidentes, Problemas, Mudanças, Gestão de Configuração, Gestão de Incidentes de segurança da Informação, Gestão de Liberações)
Periodicidade:	Anual
Meta:	2013: 50% 2014: 70% 2015: 100%

Alguns projetos relacionados:

Classificação da informação
Formalização da metodologia de gerenciamento de projetos de TIC
Gerenciamento de identidades de usuários
Gestão de incidentes de segurança da informação
Implantação de escritório de projetos na SEMPRO
Implantação do modelo de qualidade para desenvolvimento de software MPS.BR
Implantação do processo de Planejamento da Contratação e Gestão de Contratos
ITIL - gestão dos serviços de TIC
ITIL – aprimoramento da gestão de incidentes
ITIL – gestão de problemas e configuração
Plano anual de capacitação para a SETIC
Política de gestão de riscos (ISO 27005)

Pilar Infraestrutura Tecnológica

Garantir a disponibilidade adequada para cada serviço de TIC.

Descrição: Garantir a disponibilidade dos serviços oferecidos considerando a sua relevância para o negócio do Tribunal.

Indicadores relacionados:

TRT4-PETI-IN04	Índice de disponibilidade dos serviços de TIC (CNJ20)	
Fórmula:	Disponibilidade dos serviços de TIC - TMER: Tempo médio entre Reparos. Os serviços que serão analisados para o cálculo são: Banco de dados, Rede Wan, Internet e Servidor de Aplicação. Disponibilidade = (WAN + Bancos + Internet + WEB) / 4 Onde: WAN - disponibilidade da rede WAN, é uma média da disponibilidade de todos os 71 links Bancos - média da disponibilidade dos 3 principais bancos de dados instalados em Porto Alegre: RAC capital, RAC interior, Postgres Internet - disponibilidade da conexão do tribunal com a internet WEB - média de disponibilidade de quatro componentes da infraestrutura WEB: jboss e apache do PJE, jboss e apache do WWW.	
Periodicidade:	Semestral	
Meta:	2013/2	99,50% (~50,5 min/semana de indisponibilidade)
	2014/1	99,55% (~45,5 min/semana de indisponibilidade)
	2014/2	99,65% (~35 min/semana de indisponibilidade)
	2015/1	99,70% (~30 min/semana de indisponibilidade)
	2015/2	99,75% (~25 min/semana de indisponibilidade)

Alguns projetos relacionados:

Aceleradores para a rede wan do Tribunal
Ampliação do sistema de backups
Ampliação do storage
Anel de fibra ótica
Atualização da infraestrutura no interior (switches e nobreaks)
Atualização do banco de dados oracle 11G
Atualização do proxy e filtro da internet
Implantação de uma nova infraestrutura no interior do estado
Instalação de links redundantes para o interior do estado
Inventário dos ativos de TIC
Links redundantes para o interior do Estado
Novos meios de comunicação
Reforma do CPD2
Renovação e expansão da rede LAN do Tribunal (acesso wifi)
Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem
Substituição dos nobreaks das salas de audiência do TRT

Perspectiva RECURSOS

Pilar Pessoas

Objetivos relacionados à motivação e integração dos servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações.

**Promover a contínua
integração das equipes da
SETIC**

Descrição: Promover ações que contribuam para a integração das equipes da SETIC, com vistas à melhoria da comunicação entre as áreas em benefício dos processos de trabalho.

Indicadores relacionados:

TRT4-PETI- IN06	Percentual de servidores que participaram de pelo menos um evento de integração no ano
Fórmula:	Nº de servidores que participaram de eventos de integração / nº total de servidores de TIC
Periodicidade:	Anual
Meta :	2013: 80% 2014: 100% 2015: 100%

Alguns projetos relacionados:

Desenvolvimento de competências gerenciais e relacionamento interpessoal (workshops, treinamentos vivenciais)

Pilar Orçamento

**Buscar a excelência na gestão
do orçamento de TIC**

Descrição: Buscar a melhor aplicação dos recursos financeiros disponíveis e executá-los, preferencialmente, dentro do exercício.

Indicadores relacionados:

TRT4-PETI- IN07	Percentual de valores empenhados do orçamento de TIC
Fórmula:	Empenhar 40% do Orçamento até julho, 60% até setembro e 100% até novembro do exercício
Periodicidade:	Anual
Meta:	2013: 90% 2014: 95% 2015: 100%

Alguns projetos relacionados:

Implantação do modelo de qualidade para desenvolvimento de software MPS.BR

Implantação do processo de Planejamento da Contratação e Gestão de Contratos

Projeto x Objetivo Estratégico	Buscar a contínua melhoria na prestação dos serviços	Promover a integração, inovação e atualização dos Sistemas de Informação	Estabelecer Padrões de Atendimento	Aprimorar os controles dos macroprocessos de TIC	Garantir a disponibilidade adequada para cada serviço de TIC.	Promover a contínua integração das equipes da SETIC	Buscar a excelência na gestão do orçamento de TIC
Aceleradores para a rede wan do Tribunal							
Adaptação da NJ4 para trabalhar com processos eletrônicos							
Adaptação da Novajus4 para acompanhamento das sentenças redigidas na vice-corregedoria							
Ampliação do sistema de backups							
Ampliação do storage							
Anel de fibra ótica							
Atendimento ao acórdão 381-2011 do TCU							
Atendimento ao provimento conjunto 02/2012							
Atualização da telefonia no interior							
Atualização de infraestrutura do interior (switches e nobreaks no CPD)							
Atualização do banco de dados oracle 11g							
Atualização do proxy e filtro da internet							
Avaliação de bens							
Banco de boas práticas							
Catálogo de normas coletivas							
Central Telefônica							
Classificação da informação							
Desenv. competências gerenciais e relacionamento interpessoal (workshops internos e treinamentos vivenciais)							
Distribuição automática das imagens dos computadores							
E-gestão							
E-jus2 - Portabilidade							
Ferramenta para associação de dados de fontes diversas BI/BD							
Formalização de metodologia de gerenciamento de projetos de TIC							
Formalização do processo de gestão de mudanças em serviços de TI (Cpp)							
Gadgets Google							
Gerenciamento de identidades de usuários							
Gestão de incidentes de segurança da informação							
Gestão de níveis de serviço de TI							
Implantação de escritório de projetos na SEMPRO							
Implantação de sistema de gestão de demandas na SEAPA (Coordenadoria de Segurança)							
Implantação de uma nova infraestrutura no interior do estado							
Implantação do modelo de qualidade para desenvolvimento de software MPS.BR							
Implantação do processo de Planejamento da Contratação e Gestão de Contratos							
Implementação de um módulo de edição de documentos no sistema ADMEletrônico							
Infor – guias de depósito							
Instalação do e-jus2 na SDC							
Integração Juriscalc e inFOR							
Inventário dos ativos de TIC (infraestrutura)							
ITIL – aprimoramento da gestão de incidentes							
ITIL – gestão de problemas e configuração							
ITIL – gestão dos serviços de TIC							
Links redundantes para o interior do estado							
Mobilidade (consultas via smartphones, tablets, etc.)							
Nova Intranet							
Novos meios de comunicação (projeto estratégico)							
Perfil funcional							
PJE 2012							
Plano anual de capacitação para a SETIC							
Política de distribuição de equipamentos							
Política de gestão de riscos (ISO 27005)							
Publicação de pautas de 2º grau na internet							
Reforma do CPD2 (infraestrutura)							
Reformulação da página inicial do portal de internet							
Renovação do parque de microinformática							
Renovação e expansão da rede LAN do Tribunal – Acesso Wifi							
SEEx – Adaptação da NovaJus4							
Sistema de Precatórios							
Sistema de requisição de honorários periciais							
Sistema para ateste de serviços contratados							
Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem							
Solução para inscrição e acompanhamento do concurso de juízes substitutos							

PRÓXIMOS PASSOS

As equipes da SETIC estão focadas na execução dos projetos sugeridos para o planejamento estratégico de TI - 2013-2014.

Recentemente foi implementado neste Tribunal o software SIGEST, adquirido por iniciativa do CSJT para a gestão estratégica dos órgãos da Justiça do Trabalho. Com ele, poderá ser aprimorado o monitoramento dos indicadores, uma parte fundamental do processo de gestão estratégica.

Além das atividades continuadas de gestão da estratégia, o planejamento será periodicamente revisado e adaptado, incorporando novos desafios e os respectivos mecanismos de verificação de modo a corrigir os rumos na direção da estratégia.