

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

Maria Isabel Cueva Moraes

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
Sidnei Alves Teixeira
Silvana Abramo Margherito Ariano
Sílvia Almeida Prado

Sílvia 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 Hernandez
Wilma Nogueira de A. Vaz da Silva
Wilson Fernandes

Comitê de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – cPETI

Des. Lillian 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

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

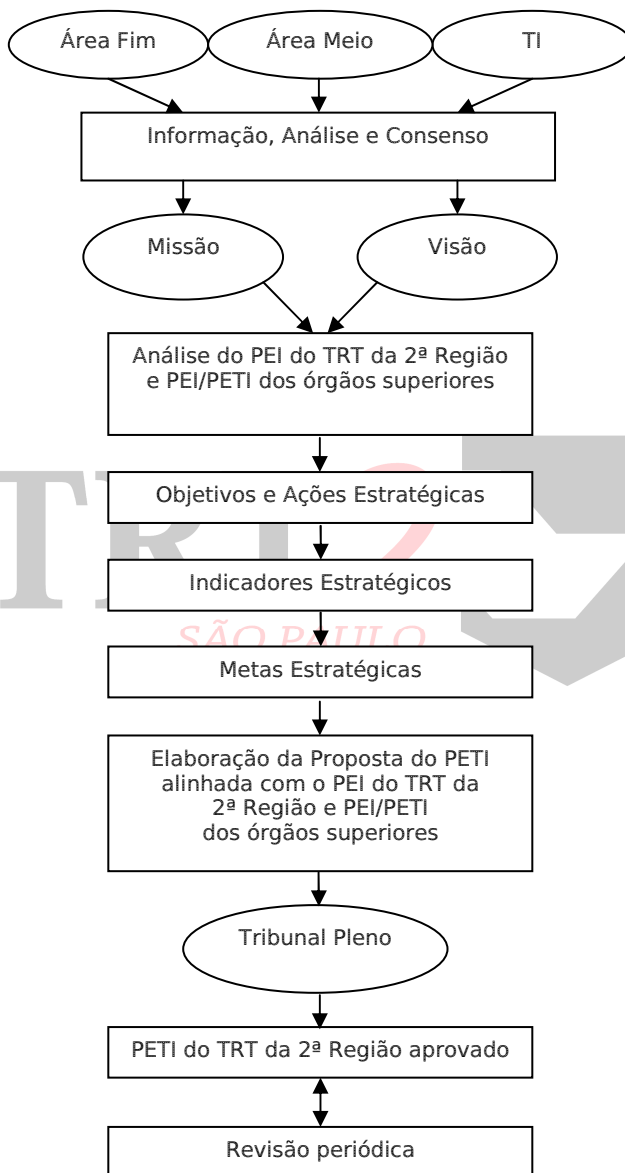
Infraestrutura e Tecnologia

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.



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.

ANEXO I – INDICADORES E METAS

NOME DO INDICADOR	1	Índice de execução do orçamento.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir a eficiência na aplicação dos recursos consignados à TI.	
META A SER ATINGIDA	94% em 2010 95% em 2011 96% em 2012 97% em 2013 98% em 2014	

NOME DO INDICADOR	2	Índice de eficiência do planejamento orçamentário.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a eficiência do planejamento orçamentário de TI.	
META A SER ATINGIDA	90% em 2010 92% em 2011 94% em 2012 96% em 2013 98% em 2014	

NOME DO INDICADOR	3	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.	
META A SER ATINGIDA	Adequação de 100% até 2014.	

NOME DO INDICADOR	4	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.	
META A SER ATINGIDA	50% em 2011 65% em 2012 85% em 2013 100% em 2014	

NOME DO INDICADOR	5	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.	
META A SER ATINGIDA	12% em 2011 8% em 2012 6% em 2013 5% em 2014	

NOME DO INDICADOR	6	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.	
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.	

NOME DO INDICADOR	7	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.	
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	

NOME DO INDICADOR	8	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.	
META A SER ATINGIDA	10% em 2011 20% em 2012 40% em 2013 60% em 2014	

NOME DO INDICADOR	9	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.	
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	

NOME DO INDICADOR	10	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).	
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	

NOME DO INDICADOR	11	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.	
META A SER ATINGIDA	1 projeto em 2010 20% em 2011 40% em 2012 60% em 2013 80% em 2014	

NOME DO INDICADOR	12	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.	
META A SER ATINGIDA	25% em 2011 50% em 2012 75% em 2013 100% em 2014	

NOME DO INDICADOR	13	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.	
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	

NOME DO INDICADOR	14	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.	
META A SER ATINGIDA	5 em 2010 5 em 2011 5 em 2012 5 em 2013 5 em 2014	

NOME DO INDICADOR	15	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.	
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	

NOME DO INDICADOR	16	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.	
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	

NOME DO INDICADOR	17	Índice de disponibilidade de serviços de TI.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar a disponibilidade dos serviços de TI catalogados como essenciais.	
META A SER ATINGIDA	88% em 2010 90% em 2011 92% em 2012 95% em 2013 99% em 2014	

NOME DO INDICADOR	18	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.	
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	

NOME DO INDICADOR	19	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.	
META A SER ATINGIDA	45% em 2011 60% em 2012 75% em 2013 90% em 2014	

NOME DO INDICADOR	20	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.	
META A SER ATINGIDA	25% em 2011 50% em 2012 75% em 2013 100% em 2014	

NOME DO INDICADOR	21	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.	
META A SER ATINGIDA	80% em 2011 90% em 2012 95% em 2013 99% em 2014	

NOME DO INDICADOR	22	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.	
META A SER ATINGIDA	80% em 2011 85% em 2012 90% em 2013 95% em 2014	

NOME DO INDICADOR	23	Índice de serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento.
OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO	Medir e acompanhar o incremento dos serviços por autoatendimento disponibilizados aos jurisdicionados.	
META A SER ATINGIDA	50% em 2011 60% em 2012 80% em 2013 100% em 2014	

NOME DO INDICADOR	24	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.	
META A SER ATINGIDA	50% em 2011 60% em 2012 80% em 2013 90% em 2014	



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

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.

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

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.

3. Adequar sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade

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.

4. Ampliar e aprimorar os serviços jurisdicionais disponibilizados por autoatendimento

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.

5. Criar o Comitê de Segurança da Informação

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.

6. Criar e gerir a Política de Segurança da Informação

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.

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

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.

8. Implantar o escritório de projetos de TI

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-implementação 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.

9. Criar e promover uma metodologia de desenvolvimento de sistemas

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.

10. Promover a integração e interoperabilidade dos sistemas

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.

11. Implantar melhores práticas para atendimento

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.

12. Aprimorar a gestão de demandas e consolidar um portfólio de TI

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 PEI, garantindo eficiência na utilização dos recursos humanos e esforços da área de TI.

13. Implantar a gestão de configuração e mudanças

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.

14. Implantar o Sistema de Gestão de Recursos Humanos

Escopo da Ação

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

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

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.

16. Aprimorar a qualidade e disponibilidade da informação

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.

17. Criar um portal institucional colaborativo de TI

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.

18. Implantar o Processo Judicial Eletrônico

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.

19. Implantar o Processo Administrativo Eletrônico

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.

20. Implantar o Processo Judicial Digital

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.

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

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:

22. Expandir a capacidade dos links de comunicação de dados

Escopo da Ação

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

23. Modernizar as salas de TI nas unidades do TRT

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).

24. Implantar um centro de controle operacional

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.

25. Realizar pesquisas para o acompanhamento de indicadores

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.



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	Somatório	SOCIEDADE			PROCESSOS							RECURSOS			
				Responsabilidade socioambiental	Excelência nos Serviços	Acesso ao Sistema de Justiça	Governança e Segurança		Eficiência Operacional			Atuação Institucional	Alinhamento e Integração		Orçamento	Infraestrutura e Tecnologia	Gestão de Pessoas
				Adequar os recursos de TI às políticas de Acessibilidade e Gestão Ambiental	Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços	Facilitar o acesso à prestação do serviço jurisdicional	Implementar políticas de Segurança da Informação	Implementar gestão de Governança com adoção das melhores práticas	Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI	Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação	Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI	Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo	Implementar o processo eletrônico	Integrar a equipe de TI com a área de negócio, demais áreas da instituição e órgãos externos	Aprimorar a gestão orçamentária	Garantir a infraestrutura tecnológica necessária e atualizada	Implementar política de recursos humanos de TI
SOCIEDADE	Eficiência Jurisdicional	Garantir a razoável duração do processo na prestação jurisdicional	5	X	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 sociocultural	1	X													
PROCESSOS INTERNOS	Alinhamento e Integração	Alinhar 100% das unidades administrativas e judiciárias à estratégia institucional, integrando-as ao modelo de Gestão e Ações Estratégicas aprovados 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	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	