

# 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

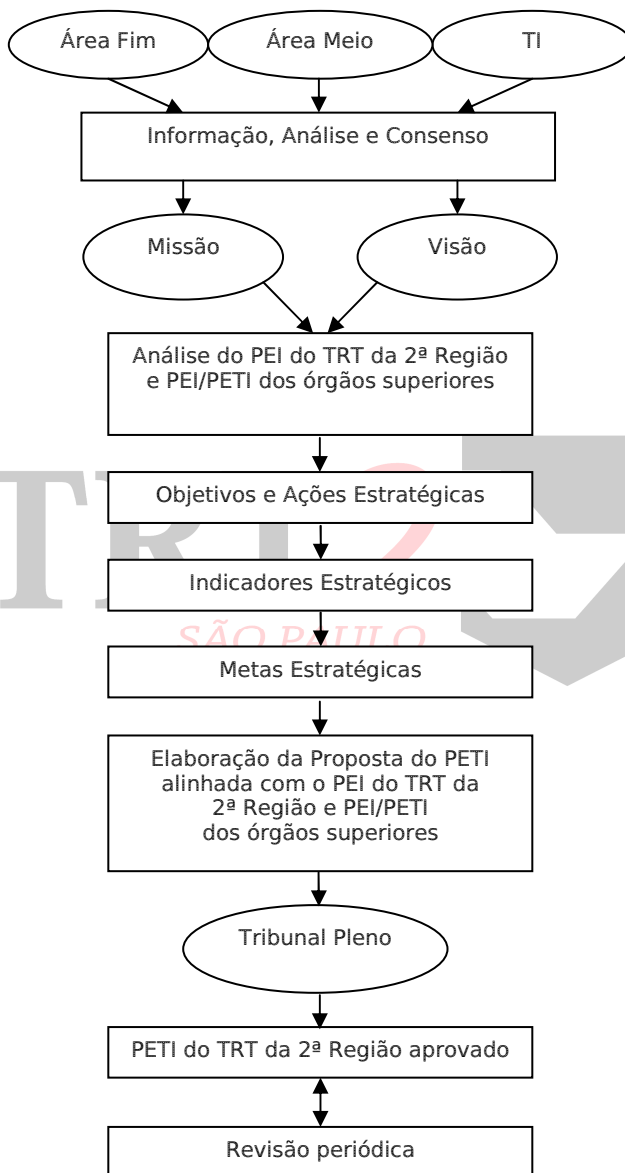
#### Infraestrutura e Tecnologia

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 17<sup>1</sup>:** 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.

---

<sup>1</sup> 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

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

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

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>3</b>	<b>Índice de adequação aos padrões de nivelamento de TI estabelecidos pelo CNJ (Resolução 90).</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar a adequação das soluções, recursos e quadros funcionais aos padrões de nivelamento de TI definidos pelo CNJ na Resolução 90.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	Adequação de 100% até 2014.	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>4</b>	<b>Índice de servidores de TI capacitados.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar a quantidade de servidores lotados na SETIN que atingiram o mínimo de 30 h/ano de capacitação técnica ou gerencial.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	50% em 2011 65% em 2012 85% em 2013 100% em 2014	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>5</b>	<b>Taxa de desligamento do quadro de servidores de TI.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar a variação na taxa de desligamento do quadro de servidores da SETIN, visando minimizar a perda de talentos.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	12% em 2011 8% em 2012 6% em 2013 5% em 2014	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>6</b>	<b>Índice de satisfação dos usuários de TI com o clima organizacional.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar a evolução da satisfação dos usuários de TI com o clima organizacional.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	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.	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>7</b>	<b>Índice de riscos mitigados em segurança da informação.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar a disposição da organização em identificar novos riscos críticos e suas respectivas variações, com o intuito de aplicar ações para mitigação.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	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	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>8</b>	<b>Índice de conformidade para os controles e práticas de segurança da informação</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>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.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	10% em 2011 20% em 2012 40% em 2013 60% em 2014	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>9</b>	<b>Número de incidentes de segurança da informação.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar quantitativamente os incidentes de segurança da informação, buscando minimizar o impacto de vulnerabilidades e incidentes de segurança.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	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	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>10</b>	<b>Número processos de TI aderentes às melhores práticas do COBIT.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>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).</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	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	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>11</b>	<b>Índice de projetos documentados e acompanhados com a utilização da metodologia de gerenciamento de projetos.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>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.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	1 projeto em 2010 20% em 2011 40% em 2012 60% em 2013 80% em 2014	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>12</b>	<b>Índice de unidades com processo eletrônico implantado.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar o percentual de unidades do TRT da 2ª Região que implantaram o processo eletrônico.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	25% em 2011 50% em 2012 75% em 2013 100% em 2014	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>13</b>	<b>Índice de alterações ou redefinições de escopo de demandas.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar o percentual de redefinições de escopo das demandas de desenvolvimento em relação ao total de demandas entregues.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	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	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>14</b>	<b>Número de ações de integração com outros órgãos.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar o quantitativo de ações de integração com outros órgãos.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	5 em 2010 5 em 2011 5 em 2012 5 em 2013 5 em 2014	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>15</b>	<b>Índice de efetividade do canal de comunicação da TI.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar o índice de efetividade do canal de comunicação de TI, verificado por meio de pesquisa.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	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	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>16</b>	<b>Índice de crescimento de demandas entregues.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar a produtividade do Serviço de Desenvolvimento de Sistemas com relação à entrega de demandas.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	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	

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

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>18</b>	<b>Índice de satisfação com a qualidade da informação.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar o grau de satisfação dos usuários com a qualidade da informação disponibilizada pelos sistemas.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	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	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>19</b>	<b>Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de acessibilidade.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar a adequação dos recursos de TI (sistemas e equipamentos) às políticas de acessibilidade do TRT da 2ª Região.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	45% em 2011 60% em 2012 75% em 2013 90% em 2014	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>20</b>	<b>Índice de adequação de sistemas e equipamentos às políticas de gestão ambiental.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Acompanhar a adequação dos recursos de TI (sistemas e equipamentos) às políticas de gestão ambiental de TI do TRT da 2ª Região.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	25% em 2011 50% em 2012 75% em 2013 100% em 2014	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>21</b>	<b>Índice de serviços de TI que atendem ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Medir e acompanhar a evolução da aderência dos serviços de TI ao ANS, buscando a satisfação do usuário pela qualidade dos serviços.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	80% em 2011 90% em 2012 95% em 2013 99% em 2014	

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>22</b>	<b>Índice de satisfação dos usuários com os serviços de TI.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>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.</b>	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	80% em 2011 85% em 2012 90% em 2013 95% em 2014	

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

<b>NOME DO INDICADOR</b>	<b>24</b>	<b>Índice de satisfação dos jurisdicionados com os serviços disponibilizados por autoatendimento.</b>
<b>OBJETIVO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	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.	
<b>META A SER ATINGIDA</b>	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="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>PETI TRT</span> <span>PEI TRT</span> </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	