TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação

2013-2017

Equipe de elaboração do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI)

MARIA INÊS LEVIS COSTA
Diretora do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação

ALESSIO ROMAN JUNIOR
ALEXANDRE MAIA GODOI
ALEXANDRE SYPNIEWSKI SBALQUEIRO
ALTIMAR DE SOUZA JUNIOR
ALUIZIO CARLOS WANDERLEY GROCHOCKI
ANA LUIZA CASSOU
CARLOS JOSÉ JOHANN KOLB
CLAUDIO MANOEL BITTENCOURT PACHECO
DANIEL RODRIGUES DE QUADROS
DENIS FELIPE SUZUKI
EDSON AIALA RODRIGUES JUNIOR
FABIO LEANDRO MIRANDA
FÁBIO LUIS BRUCH
JEAN PAUL BONNEVIALLE
MÁRCIO MORTENSEN WANDERLEY
MARIA APARECIDA LEVIS COSTA
MURILO KOUBAY DO AMARAL
PABLO TAVARES
REJANE SALOMÃO DE GOIS FERREIRA
SANDRO STIVAL NEVES

LISTA DE ABREVIAÇÕES E SIGLAS

AE	Ação Estratégica
ASPLAN	Assessoria de Planejamento da Presidência
ASTEC	Assessoria Técnica do DTIC
BI	*Business Intelligence*
BPM	*Business Process Management*
BPMN	*Business Process Model and Notation*
BSC	*Balanced Scorecard*
CDOC	Centro de Documentação
CEAJUD	Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário
CGJ	Corregedoria Geral de Justiça
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COBIT	*Control Objectives for Information and related Technology*
CODJ	Código de Organização e Divisão Judiciárias
DA	Departamento Administrativo
DADSA	Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Administrativos do DTIC
DADSJ	Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Judiciais do DTIC
DAU	Divisão de Atendimento a Usuários do DTIC
DEF	Departamento Econômico e Financeiro
DIS	Divisão de Infraestrutura de Software do DTIC
DLII	Divisão de Logística e Infraestrutura de Instalação do DTIC
DPAT	Departamento do Patrimônio
DPROJ	Divisão de Projetos Estratégicos
DSC	Divisão de Sistemas de Comunicação do DTIC
DTIC	Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação
ECP	Escritório Corporativo de Projetos
EaD	Ensino à Distância
EPM	*Enterprise Project Management*
ESEJE	Escola de Servidores da Justiça Estadual
GP	Gerência de Projetos
GPLAN-DTIC	Grupo de Planejamento Estratégico do DTIC

GUT	Gravidade, Urgência e Tendência
IE	Indicador Estratégico
ITIL	*Information Technology Infrastructure Library*
KB	*Knowledge Base*
MP	Ministério Público
MPLS	*Multi Protocol Label Switching*
MTEP	Manual Técnico para Elaboração de Procedimentos
NCI	Núcleo de Controle Interno
NEGE	Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
OE	Objetivo Estratégico
PAD	Processo Administrativo Digital
PCN	Plano de Continuidade de Negócio
PCO	Plano de Continuidade Operacional
PDCA	Plan–Do–Check–Act (Círculo de Deming)
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PETI	Plano Estratégico de Tecnologia de Informação
PGC	Plano de Gerenciamento de Crises
PINS	Plano de Integração do Novo Servidor
PJPR	Poder Judiciário do Estado do Paraná
PMBoK	*Project Management Body of Knowledge*
PPE	Programas e Projetos Estratégicos
PRD	Plano de Recuperação de Desastres
RAE	Reunião de Avaliação Estratégica
SAVAM	Sistema de Avaliação de Magistrados
SIGA	Sistema Integrado para Gravação Audiovisual de Audiências
SLA	Service Level Agreement
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento
SOA	*Services Oriented Architecture*
TI	Tecnologia da Informação
VoIP	*Voice over IP*

Sumário

1. INTRODUÇÃO 9
2. ESTRUTURA DO DOCUMENTO 11
3. ANÁLISE DO CENÁRIO ATUAL E FUTURO 13
3.1. Evolução do Poder Judiciário do Paraná 13
3.2. Cenário atual 17
3.3. Cenário futuro desejável 29
4. MISSÃO, VISÃO e VALORES 41
4.1. Missão 41
4.2. Visão 41
4.3. Valores 42
5. MAPA ESTRATÉGICO 43
6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 45
7. INDICADORES ESTRATÉGICOS 47
8. AÇÕES ESTRATÉGICAS 49
9. CLASSIFICAÇÃO DAS AÇÕES ESTRATÉGICAS 51
10. ALINHAMENTO ENTRE PE INSTITUCIONAL E PETI 55
11. ALINHAMENTO ENTRE PETI/PJPR E PETI NACIONAL 57
12. RELACIONAMENTO ENTRE OBJETIVOS, INDICADORES E AÇÕES 59
13. PROCESSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE TI 73
14. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO 81

APÊNDICES 83

A. METODOLOGIA UTILIZADA 85
B. PONTUAÇÃO ESTRATÉGICA E PRIORIZAÇÃO DAS AÇÕES 89
C. FICHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS 95
D. FICHAS DAS AÇÕES ESTRATÉGICAS 133
E. PROGRAMAS E PROJETOS ESTRATÉGICOS 163
F. PRINCIPAIS REQUISITOS REGULATÓRIOS 169

1. INTRODUÇÃO

Este documento define o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETI) do Poder Judiciário do Paraná para o período de 2013 a 2017. Neste Plano estão descritos o cenário atual, o cenário futuro desejável, a missão, visão e valores de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Paraná (PJPR), o conjunto de objetivos estratégicos distribuídos no mapa estratégico, indicadores estratégicos de medição e metas a serem alcançadas pelas ações estratégicas transformadoras, materializadas nos programas e projetos estratégicos.

Os trabalhos para a realização deste Plano consideraram sete grandes fatores: (a) o alinhamento estratégico nacional e institucional, assim como os requisitos regulatórios como a Resolução CNJ Nº 90/2009; (b) a análise do "Auto Circunstanciado de Inspeção do CNJ", Portaria 237, de 23 de outubro de 2009; (c) a análise do relatório da "Auditoria Nº 001/2012" do Núcleo de Controle Interno do TJPR, Protocolo nº 147.576/2012, de 27 de julho de 2012; (d) a versão anterior do PETI, aprovada na sessão do Egrégio Órgão Especial, em 26 de março de 2010; (e) projetos em andamento no Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC); (f) as necessidades atuais formuladas pela cúpula administrativa e pela magistratura do PJPR; (g) as necessidades na continuação de melhorias internas no DTIC distribuídas nas áreas de gestão, infraestrutura, comunicação de dados, desenvolvimento de sistemas, atendimento e logística.

Para a organização e consecução destes trabalhos, a Direção do DTIC convocou por meio do Ofício Circular nº 01/2012, de 15 de março de 2012, o grupo interno multidisciplinar, denominado GPLAN-DTIC, constituído por 20 servidores efetivos, lotados no Departamento, que se reuniram semanalmente sob coordenação da Assessoria Técnica do Departamento para estudar, analisar, revisar, sugerir, discutir, priorizar e redigir o presente Plano, mediante metodologia especificamente desenvolvida para este fim (vide Apêndice A).

Entre os principais benefícios destes trabalhos cita-se o novo mapa estratégico para a Tecnologia da Informação (TI) do PJPR, contendo 12 objetivos estratégicos balanceados em 4 perspectivas. Para o alcance desses objetivos foram propostas 29 ações estratégicas com o acompanhamento por meio de 19 indicadores estratégicos. Deu-se ênfase para a aplicação de indicadores desenvolvidos de forma não ambígua, com escopo definido e com real possibilidade de medição.

A execução deste Plano terá alta probabilidade de sucesso se os Fatores Críticos de Sucesso, propostos no capítulo 14 deste documento, puderem ser observados. Entre eles destacam-se a criação do Comitê Gestor de TI, a capacitação do quadro de servidores do DTIC, a adoção e o seguimento do Plano por todos os servidores do DTIC e o patrocínio da Alta Cúpula do PJPR.

2. ESTRUTURA DO DOCUMENTO

Os próximos capítulos deste documento estão organizados da seguinte forma:

Capítulo 3 – Apresenta uma análise situacional relacionada à Tecnologia da Informação no PJPR, elencando alguns fatos relevantes. Esta análise fundamentou a definição de todos os elementos do Plano Estratégico, essencialmente a proposição das Ações Estratégicas para o alcance de um cenário futuro desejado.

Capítulo 4 – Define a Missão, a Visão e os Valores para a Tecnologia da Informação do PJPR.

Capítulo 5 – Apresenta a nova composição do Mapa Estratégico para a Tecnologia da Informação do PJPR, referente ao período de 2013 a 2017.

Capítulo 6 – Descreve o significado dos Objetivos Estratégicos e as suas relações com os Indicadores e Ações Estratégicos.

Capítulo 7 – Apresenta os Indicadores Estratégicos e descreve suas relações com os objetivos e Ações Estratégicos.

Capítulo 8 – Apresenta as Ações Estratégicas e descreve suas relações com os Objetivos e Indicadores Estratégicos.

Capítulo 9 – Neste capítulo é realizada a análise de cada ação estratégica e são apresentados critérios para classificá-las quanto ao valor estratégico, prioridade e esforço/recursos necessários para sua execução.

Capítulo 10 – Apresenta o alinhamento entre o Plano Estratégico institucional do PJPR e o Plano Estratégico de TI descrito neste documento.

Capítulo 11 – Apresenta o alinhamento entre o Plano Estratégico de TI descrito neste documento e o Plano Estratégico de TI Nacional (Res. nº 99 de 2009 do CNJ).

Capítulo 12 – Apresenta a relação de interdependência entre os Objetivos, Indicadores e Ações Estratégicos.

Capítulo 13 – Este capítulo descreve as atividades essenciais que devem ser realizadas ciclicamente para a efetiva continuidade do pensamento estratégico no âmbito da Tecnologia da Informação do PJPR. Denominado “Processo de Gestão Estratégica de TI”, o modelo é baseado no ciclo PDCA de Deming e em orientações do Conselho Nacional de Justiça.

Capítulo 14 – Para que a estratégia documentada neste Plano seja implementada e alcance seus objetivos, alguns requisitos precisam ser considerados. Este capítulo descreve os fatores críticos para o sucesso do PETI.

Apêndices – Os apêndices reúnem informações complementares ao documento, que contemplam as tabelas completas utilizadas para priorização das Ações Estratégicas, as fichas com detalhes de todos indicadores e ações propostos, os requisitos regulatórios considerados na elaboração deste PETI e a metodologia de trabalho adotada pelo Grupo de Planejamento.

3. ANÁLISE DO CENÁRIO ATUAL E FUTURO

O presente capítulo descreve resumidamente o cenário atual (dezembro de 2012) e o cenário futuro desejável no horizonte deste Plano, obtido pela progressão das ações estratégicas propostas.

3.1. Evolução do Poder Judiciário do Paraná

Nos últimos 8 anos, o Poder Judiciário do Paraná vem imprimindo grandes mudanças no Código de Organização e Divisão Judiciárias (CODJ, Lei Nº 14.277, de 30 de dezembro de 2003) com a ampliação do atendimento jurisdicional do 1º Grau, criação de novos fóruns, elevação de entrâncias de comarcas, criação e instalação de novas comarcas, novos concursos públicos com alteração nas estruturas dos quadros de magistrados e servidores do Poder Judiciário do Paraná e a progressão no cumprimento da estatização das varas judiciais.

Durante este período, o número de comarcas do Estado do Paraná aumentou 11% (de 143 para 159 comarcas). Neste mesmo período, o quadro de magistrados aumentou 29,47% (de 617 para 791 magistrados) (Fonte: RH, Nemesis, Relatório por Cargo em 30/10/2012).

O processo de estatização das Varas Cíveis da Justiça Paranaense começou em 06/10/2010 com a 10ª Vara Cível de Curitiba dando assim um passo efetivo no sentido de oficializar as serventias judiciais e cumprir o que determina Constituição Federal de 1988 e também em atendimento a uma determinação do Conselho Nacional da Justiça (CNJ). À época, existiam 274 unidades a serem estatizadas em todo Paraná, entre serventias e ofícios distribuidores, em um total de 400 unidades existentes no estado. Desde o início deste processo 33 unidades foram estatizadas.

Esta evolução teve reflexos em diversas áreas do PJPR, entre elas a área de TI.

3.1.1. *Números da TI do PJPR*

Entre 2006 e 2012, o número de servidores do quadro de TI do PJPR aumentou 157,89% (de 95 para 245 colaboradores). Atualmente o quadro é composto por 75 analistas de sistemas, 105 técnicos de computação, 3 assessores jurídicos, 24 oficiais e técnicos judiciários e 38 estagiários.

Este quadro de colaboradores é responsável pela infraestrutura, desenvolvimento e atendimento a usuários em mais de 60 sistemas de informação judiciais (e.g. PROJUDI, e-VEP, e-Mandado, Oráculo, Sessão Digital, entre outros) e administrativos (e.g. Folha de Pagamento, Fundos, Mensageiro, entre outros), além do próprio portal na Internet. Estes sistemas utilizam bancos de dados residentes num ambiente denominado Datacenter com capacidade máxima instalada de 243TB (terabytes) que são atualizados e consultados por mais de 8.500 usuários numa rede de 10.400 computadores. Estes equipamentos estão conectados numa rede formada por 194 links de comunicação de dados distribuída pelos fóruns das 159 comarcas do Estado do Paraná.

No portfólio de sistemas de informação, destaca-se o sistema de processo judicial digital (PROJUDI) presente em 479 das 619 unidades judiciais (77%) e que armazena mais de 1.250.000 processos, seguindo uma taxa média de 3.200 processos novos/dia, sistema esse acessado por mais de 33.500 advogados cadastrados (dados de set/2012). Este sistema, oriundo do CNJ, foi implantado no PJPR em 2007 e de lá para cá vem sendo aperfeiçoado contemplando-se todas as especialidades das varas judiciais. Ao final de 2012 entrou em produção o módulo do 2º grau da Justiça, integrando-se às rotinas de 1º grau. Este sistema foi sugerido como o sistema de processo judicial digital que melhor atende à Justiça Estadual no II Encontro da Comissão de Tecnologia do Colégio de Corregedores Gerais de Justiça – Tarefa IV, realizado em Florianópolis nos dias 18 e 19 de outubro de 2012, sendo cedido recentemente pelo TJPR ao TJAM para instalação e operação, com repasse de tecnologia.

3.1.2. *Fatores de crescimento da TI do PJPR*

Este crescimento foi motivado por diversos fatores, entre eles o aumento da população do Estado do Paraná, o crescimento processual dos jurisdicionados, desafios impostos por metas e outros requisitos regulatórios nacionais e a continuidade das estatizações de varas judiciais.

3.1.3. *Metas e requisitos regulatórios*

O esforço para o cumprimento de metas e requisitos regulatórios trouxe maior necessidade de gestão e de contratação de novos servidores na área de TI da Instituição, mediante concurso público. Isto ficou evidenciado pelas determinações sobre a transferência de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação terceirizados para equipes internas de desenvolvimento do Tribunal, assegurando-se o domínio sobre o conhecimento, códigos fontes e independência da agenda de terceiros para atualizações e correções dos sistemas, conforme constante no Auto Circunstanciado de Inspeção do CNJ, Portaria 237, de 23 de outubro de 2009.

Com a finalidade de dar cumprimento a essas determinações, nos últimos três anos, os seguintes sistemas de informação terceirizados foram convertidos para sistemas próprios do Tribunal: Criminal/Criminal 2, Jurisprudência, CONPAT, RH e FOLHA de Juízes Leigos e Conciliadores.

Atualmente, os seguintes sistemas terceirizados estão em processo de conversão: SABIÁ (Biblioteca), FOLHA e SGRH, PROTOCOLO, SGF. Restam ainda pendentes para conversão os sistemas: SISCO, MED e SISCOM.

Com a adoção do processo eletrônico pelo TJPR, alguns sistemas foram descontinuados: Legis, JudWin e Turma Recursal.

O horizonte previsto para encerramento de todas as conversões é início de 2014.

3.1.4. *Estatizações de varas judiciais*

A estatização de uma unidade judicial traz grande impacto nas operações de TI envolvendo a revisão e substituição da infraestrutura de rede, telefonia e equipamentos, a implantação de sistemas de informação, treinamento, suporte e atendimento aos novos servidores concursados, exigindo coordenação entre as equipes de TI.

Estas ações, além de provocar crescimento direto na base de usuários de sistemas de informação, acarretam no aumento da quantidade de equipamentos de informática, na estrutura do poder de computação e do armazenamento de dados, na quantidade e capacidade dos enlaces de comunicação de dados, no volume de atendimento a usuários, entre outros serviços de Tecnologia da Informação (TI). Estas mudanças levam à necessidade inevitável de maior esforço do Poder Judiciário e do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação em várias áreas como na área de planejamento, de gestão de pessoal, de processos de trabalho e de orçamentação anual. Segundo levantamento do Núcleo de Controle Interno do TJPR, em 27 de julho de 2012, as despesas com contratações na área de TI representaram 1,97% do orçamento total do TJPR (R$ 1.987.628.970,00), no período de janeiro de 2011 a março de 2012.

Ao dar sustentação tecnológica, a Tecnologia da Informação passa a ter papel fundamental e de grande responsabilidade no suporte às atividades rotineiras do Poder Judiciário do Paraná. Muitas destas atividades passam a ser consideradas de missão crítica na atividade jurisdicional tal o grau de dependência tecnológica. Nota-se este fenômeno permeando o processo judicial digital, a certificação digital, o sistema de consulta unificada de antecedentes criminais, o sistema de informação e-Mandado, entre outros.

3.2. Cenário atual

Apesar dos grandes avanços conseguidos pela área de Tecnologia da Informação nos últimos anos, observa-se que o Poder Judiciário do Paraná ainda tem baixa maturidade em relação a processos de gestão, entre eles: (a) processo de gestão de processos de trabalho; (b) processo de gestão estratégica de TI; (c) processo de gestão de projetos; (d) processo de gestão de aquisições de bens e serviços de TI; (e) processo de capacitação de servidores; (f) processo de comunicação; (g) processo de normatização de procedimentos de TI; (h) processo de gestão de mudanças; (i) processo da continuidade de sistemas de informação críticos.

3.2.1. *Supervisor Geral de Informática e Comunicação*

O cargo de Supervisor Geral de Informática e Comunicação, exercido por magistrado do PJPR, cumpre o importante papel de ligação e coordenação de ações entre a Direção do DTIC e a Alta Cúpula do Poder Judiciário do Paraná. No entanto, as atividades inerentes a este cargo necessitam ser conciliadas às atividades judicantes, impondo agenda extensa de trabalhos.

Neste cenário, vislumbra-se a possibilidade da criação e operacionalização de um Comitê Gestor de TI, com força necessária para emanar decisões e orientações gerais. Este Comitê multidisciplinar teria como integrantes magistrados e servidores do PJPR, representantes das diversas unidades organizacionais, inclusive da Cúpula Diretiva. Também poderia ser composto por outras entidades, tais como a OAB e o Ministério Público. A criação de tal comitê está respaldada na Resolução Nº 90 do CNJ, de 29 de setembro de 2009, Art. nº 12. Entre as incumbências deste Comitê Gestor de TI, destacam-se:

a) orientar as ações e investimentos de TI no PJPR, priorizando projetos institucionais, analisando novas demandas (na forma de

um processo de gestão de novas demandas) e aprovando as revisões periódicas do Plano Estratégico de TI (PETI). O orçamento anual de TI passa naturalmente a ser a saída das previsões emanadas pelo PETI, conseguindo-se maior grau de detalhamento e efetividade do orçamento;

b) elaborar, aprovar e dar seguimento a instruções normativas envolvendo a distribuição e utilização de recursos de TI do PJPR. Algumas vezes observa-se a utilização inadequada desses recursos, como demonstrado em recentes correições realizadas pela CGJ-PR;

c) apoiar a implementação de uma Política da Segurança da Informação, com atualizações periódicas, de âmbito institucional, envolvendo não somente a segurança lógica dos dados judiciais mas também do acesso físico às instalações. Esta política, a ser formulada e mantida por um Comitê específico, ditará o rumo e respaldo jurisdicional para as definições técnicas quanto às necessidades de bloqueios, restrições e aberturas para o correto e seguro emprego dos recursos do Tribunal. A criação dessa política está embasada na Resolução CNJ nº 90, de 29 de setembro de 2009, Art. nº 13;

d) apoiar a implementação do Plano de Continuidade de Negócio (PCN), plano este institucional, de atualização constante e integrante da Política de Segurança da Informação, referida no item anterior. Este plano apresenta uma análise dos riscos, estabelece ações de resposta, atribui responsabilidades, propõe fluxos alternativos de trabalhos, indica de que forma se dará a continuidade do funcionamento das atividades imperiosas do Tribunal (mesmo que precariamente por um certo período de tempo), quando um incidente grave se tornar verdadeiro e quais serão os procedimentos para a retomada a normalidade dos trabalhos. Pode-se ainda inferir que o custo da elaboração e manutenção deste plano (PCN) é sensivelmente menor do que o

custo da paralização processual prolongada do Tribunal de Justiça, em decorrência de um incidente não previsto.

e) estabelecer critérios objetivos para se equipar com dimensionamento adequado de TI, diferentes especialidades de ofícios judiciais, livres da influência de critérios subjetivos. Isto é necessário para a correta execução do que foi planejado, evitando surpresas ou distorções deste planejamento.

3.2.2. *Gestão de processos de trabalho*

Atualmente, alguns problemas na área de TI podem ser identificados pela falta de um processo definido de gestão de processos de rotinas de trabalho (BPM ou Business Process Management). Entre eles, pode-se citar: demandas conflitantes, demandas solicitadas em duplicidade, mesmas demandas solicitadas por diferentes canais, procedimentos realizados de forma subjetiva e sem padronização, entre outros.

O processo de gestão de processos de trabalho precisa ser formalizado e instituído entre todas as unidades do DTIC. Este processo trata, em suas áreas de conhecimento, da modelagem, análise, desenho, desempenho e transformação de processos, estabelecendo forma, regras, fluxos de trabalho e responsabilidades. Este processo assegura como os principais processos de TI devam ser criados, atualizados, documentados, otimizados, normatizados e divulgados em todo o Departamento e no PJPR. Esses processos são descritos com o auxílio de um software seguindo o padrão BPMN (Business Process Model and Notation). Para formalizar e instituir a gestão de processos de trabalho há necessidade de se definir uma equipe de servidores do DTIC, alocada num escritório departamental de processos e projetos.

Este escritório teria como atribuições: (a) assessorar a Direção do DTIC em relação aos processos e projetos estratégicos; (b) prestar consultoria interna na área de gerenciamento de processos e projetos; (c)

zelar pela padronização e regulamentação do gerenciamento de processos e projetos; (d) promover a melhoria contínua do gerenciamento de processos e projetos; (e) promover treinamento e gestão do conhecimento em gerenciamento de processos e projetos; (f) alinhar-se com o futuro Escritório Corporativo de Projetos (ECP) do PJPR.

Longe de somente documentar processos de TI por si só, o norteamento das ações deve focar na obtenção de ganhos reais, selecionando-se os macroprocessos de trabalho que representam os maiores desafios encontrados pelas equipes de TI, com o intuito de melhorá-los e torná-los úteis no dia-a-dia.

A gestão de processos de trabalho tem especial relevância já nos trabalhos iniciais da análise de sistemas. Uma vez que os fluxos de trabalhos estão consolidados e otimizados pela gestão de processos de trabalho, as solicitações de desenvolvimento de sistemas e do respectivo atendimento passam a ter entendimento único, entre o analista de sistemas e o usuário da solução.

A adoção também de boas práticas consagradas internacionalmente, como por exemplo, ITIL® e COBIT®, contribuem para a gestão de processos de trabalho. Não existe atualmente capacitação sistemática nessas práticas para os servidores do DTIC.

3.2.3. *Gestão estratégica de TI*

Atualmente a gestão estratégica de TI necessita de aperfeiçoamento, principalmente quanto à divulgação do Plano Estratégico de TI e adoção por todos na rotina diária do DTIC. As revisões periódicas devem ser realizadas, culminando-se nas respectivas revisões do Plano Diretor de TI, o qual define em detalhes os programas e projetos estruturantes.

Embora em menor ritmo nos últimos anos, a frequente troca de prioridades entre projetos institucionais, muitas vezes decorrentes do curto espaço de tempo das gestões no Tribunal, outras vezes por

imposição de requisitos regulatórios nacionais, representa um desafio latente para o gestor de Tecnologia da Informação e suas equipes. Em geral, um projeto institucional de grande envergadura traz consigo um repertório de ações com longo ciclo de trabalho e um esforço considerável na mobilização técnica e de logística em ambientes tecnológicos complexos. Projetos de TI, em geral, demandam aquisições de equipamentos, serviços e treinamento e fazem parte de projetos maiores institucionais. Processos de aquisição na área de Tecnologia da Informação, pela natureza da área, complexidade e quantidades envolvidas, implicam em longos períodos de certames licitatórios, muitas vezes necessitando provas de conceito, projetos pilotos, entre outras avaliações. Uma eventual mudança de prioridade ou parada nesses processos ocasiona esforço de gerenciamento adicional, retrabalhos para retomadas de atividades e até a necessidade de redefinições.

3.2.4. *Gestão de projetos*

Atualmente a condução dos projetos de TI não segue a metodologia de gerenciamento de projetos definida pelo NEGE/DPROJ, adaptada do PMBoK e aprovada no Egrégio Órgão Especial do PJPR, em dezembro de 2011. Também não existe no DTIC um escritório departamental de projetos operante. Da mesma forma, o preconizado Escritório Corporativo de Projetos (ECP) do PJPR, previsto na metodologia citada, ainda não está operante no PJPR.

Os projetos de TI, em geral, devem ser vistos como subprojetos de projetos institucionais e, portanto, devem estar inseridos num escopo mais amplo quanto às entregas esperadas e adicionando-se as demais partes interessadas na solução corporativa. Nesse sentido, por exemplo, mesmo um subprojeto de TI que tenha o processo de desenvolvimento de software como o seu processo principal, não pode ser confundido com o processo de gerenciamento de projetos. O primeiro cuida do desenvolvimento e da manutenção do software em si, que depois de colocado em utilização, o software é visto como um serviço (e não mais

um projeto), enquanto o último, mais abrangente, trata também de questões como comunicação e treinamento da área de atendimento a usuários e treinamento de usuários, dimensionamento de infraestrutura, telefonia, interação com a área jurídica para encaminhamento de aquisições, contratos, rotinas de apoio técnico, adequação do espaço físico, mobiliário, entre outras questões.

Pela falta de gerenciamento de projetos, tanto departamental como institucional, a coordenação das diferentes áreas interdependentes do Tribunal enfrenta dificuldades, surgindo esperas, retrabalhos, falta de visão do todo, e possíveis aumentos de custos. Isto pode ser evidenciado, por exemplo, nos trabalhos de instalação de uma nova vara judicial ou de um novo fórum.

Em resumo, existem necessidades que precisam ser provisionadas no processo de gestão de projetos: (a) apoio efetivo na criação e operação de um Escritório Corporativo de Projetos (ECP); (b) capacitação em gerenciamento de projetos, segundo metodologia já definida no PJPR; (c) implantação de software de gerenciamento corporativo de projetos (EPM) para registro e acompanhamento de projetos, sob administração do ECP.

3.2.5. *Aquisições de bens e serviços de TI*

Quanto ao processo de gestão de aquisições de bens e serviços de TI, o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação procurou dar maior celeridade e efetividade a este processo. Em 2012, o DTIC canalizou esforços para a criação da Assessoria Jurídica do DTIC, composta atualmente por três assessores jurídicos. Essa Assessoria vem ajudando a correta adequação das solicitações de aquisições na forma da lei, favorecendo a comunicação com o Departamento do Patrimônio do Tribunal de Justiça. Isto trará melhor desempenho na execução orçamentária, celeridade nas aquisições e trâmite contratual aperfeiçoado. Vislumbra-se também em cenário não tão distante, uma

possível resolução do CNJ aperfeiçoando a regulamentação da aquisição de bens de TI (de forma análoga à Instrução Normativa Nº 04 da SLTI/MP, vigente para os órgãos federais).

O aperfeiçoamento deste processo, em particular para as soluções de software, deve se pautar na análise geral e profunda das necessidades, nas soluções de mercado existentes, na análise "contratar *versus* desenvolver internamente" e assegurar a interoperabilidade da solução com a tecnologia vigente no Tribunal. Esta análise deve levar em conta a consulta e acompanhamento das partes interessadas (incluindo-se as equipes desenvolvedoras quando o objeto em questão refere-se a ferramentas de desenvolvimento) por meio de testes robustos de provas de conceito, projeto piloto e outros tipos de avaliação objetiva. A construção do Termo de Referência para o certame licitatório deve contemplar os bons ditames da Lei Nº 8.666/1993, visando ampla concorrência de mercado. Deve-se afixar ao Termo, complementarmente, a escalabilidade requerida a médio e longo prazo e critérios de interoperabilidade da solução. A análise das propostas deverá estabelecer o custo de propriedade perante aquela escalabilidade, pré-requisitos de aporte necessários nos recursos tecnológicos existentes, critérios para o estabelecimento de provas de conceito e outros critérios objetivos, considerando-se a base instalada do objeto em questão. Desta forma, a aquisição de novas licenças pagas e o dimensionamento computacional necessário pode ser previsto já no instante inicial da aquisição da solução, sem prejuízo no planejamento de médio e longo prazo, sem reserva de mercado e na ampla concorrência, ou mesmo no funcionamento vigente da solução.

Enfim, deve-se objetivar que as equipes de desenvolvimento de sistemas mantenham o foco nas atividades fins do Poder Judiciário e não percam tempo em longos testes e experimentos de tecnologia e/ou até mesmo no desenvolvimento de sistemas de informação que não sirvam àquelas atividades fins.

Na aquisição de soluções de terceiros, incluindo-se possíveis desenvolvimentos de sistemas de informação, deve-se ter especial atenção quanto aos critérios de participação em certames licitatórios. Não se pode restringir a concorrência de mercado e deve-se adotar metodologias de mensuração, tais como por pontos de função ou por acordo de níveis de serviço, que favoreçam o controle de resultados e produtos. Deve ser assegurado o fiel cumprimento do contrato nos níveis de qualidade acordados, dividindo-se o objeto em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis.

A gestão de contratos praticada atualmente no DTIC pode ser aprimorada, pois ainda constitui-se de um apanhado de procedimentos sem padronização que viabilizam os pagamentos, as comunicações referentes ao reajuste, prorrogação ou mesmo término do contrato e provocação de um novo procedimento para substituir o que está findando. Diversos setores são envolvidos e, muitas vezes, não há continuidade razoável no procedimento com eventuais falhas de comunicação entre os setores.

3.2.6. *Intercâmbio com outros órgãos públicos*

A adoção de uma plataforma tecnológica, como a atualmente vigente no PJPR, é necessária para possibilitar a padronização de soluções, a evolução dos componentes da plataforma, a efetividade na utilização de recursos, na capacitação e no suporte.

Por outro lado, esperam-se dificuldades no intercâmbio de soluções prontas entre tribunais de justiça e órgãos públicos, pelo fato de, muitas vezes, utilizarem plataformas distintas. Uma solução que atende plenamente à necessidade de uma determinada instituição pode ser incompatível com a plataforma do PJPR, ou com alta dificuldade de integração, interoperabilidade ou adaptação à tecnologia vigente. Às vezes, torna-se necessária a capacitação especializada de equipes técnicas, o que nem sempre é possível ou gera alto custo operacional.

Como exemplo dessas dificuldades, pode-se citar a importação do sistema Sessão Digital do Tribunal de Justiça da Bahia e o sistema do Protocolo Administrativo (PAD) do TRE/PR.

Quando as instituições possuem uma plataforma semelhante, o processo de intercâmbio fica favorecido. Foi possível comprovar esta condição com a implantação bem sucedida do sistema de processo judicial digital (PROJUDI PR) num projeto-piloto do Tribunal de Justiça do Amazonas, em setembro de 2012. Até o fechamento deste documento o Tribunal de Justiça de Rondônia também havia manifestado interesse em realizar testes com o PROJUDI do PJPR.

3.2.7. *Capacitação de servidores*

Embora tenha havido um esforço na criação de um Plano de Capacitação para os servidores do DTIC em 2010, a execução desse plano não foi possível por algumas razões, tais como: o pouco tempo disponível dos servidores devido à carga de trabalho e pressão por outras entregas; a falta de pessoal com conhecimento para a elaboração de termos de referência especializados; a falta de pessoal para dedicar-se ao acompanhamento dos cursos no plano em execução.

Neste sentido, também há pouca participação do DTIC em congressos, seminários e oficinas de trabalho. Muitos cursos e encontros em âmbito nacional, e até local, poderiam ser aproveitados pelos colaboradores se houvesse uma agenda pré-determinada e oficializada pelo PJPR desses eventos. Nessas ocasiões a troca de experiências é bastante enriquecedora, pois envolve ideias e sugestões de todas as regiões do país.

Mesmo assim, alguns cursos foram ofertados, seja por meio de uma solução adquirida ou por aproveitamento de convites ofertados pelo CNJ. Essas iniciativas, porém, não foram estruturadas num plano de capacitação.

Atualmente o quadro de servidores de TI se apresenta estável, com baixo índice de rotatividade, aumentando-se a possibilidade de que o investimento tenha retorno satisfatório para a instituição.

3.2.8. *Comunicação*

Outro desafio é a adequada comunicação interna entre equipes da área de TI e a comunicação do DTIC com as demais áreas do PJPR. Embora possa parecer um contrassenso frente aos diversos canais existentes como Portal intranet, e-mail e Sistema Mensageiro, muitas vezes a comunicação fica aquém do desejável.

A informação de mudanças, troca de versões, alteração da configuração de ambientes, mudança de cronogramas e outros fatos relevantes como, por exemplo, um novo sistema de informação desenvolvido, pode não chegar a todos que precisariam da informação para tomada de decisões. Outras vezes, a equipe de atendimento à usuários toma ciência da existência de um novo serviço somente por meio do usuário fim.

Esta dificuldade está relacionada com a falta de capacitação adequada, com a falta de gestão de processos de trabalho (entre eles, a gestão de processo de mudanças), com o elevado número de interlocutores, com o baixo automatismo na produção e distribuição da informação e com a falta de solução de comunicações unificadas.

Além disso, os planos de TI, entre eles, este Plano Estratégico de TI, o Plano Diretor de TI e o Plano Anual de Capacitação, deveriam ganhar mais visibilidade e divulgação interna e externa para o PJPR. Estes planos precisam ser instrumentos de utilização diária e estarem presentes nas reuniões internas importantes do DTIC e em reuniões do DTIC com a Alta Cúpula do PJPR.

Esta visibilidade deveria ser acompanhada, quando necessário, de comunicação oficial do DTIC. Esta necessidade de melhoria na

comunicação é evidenciada pelos questionários anuais do CNJ e pelo relatório de auditoria do Núcleo de Controle Interno do PJPR.

3.2.9. *Normatização de procedimentos de TI*

Apesar das áreas técnicas terem procedimentos estabelecidos atualmente, os mesmos não são normatizados, padronizados entre as áreas e devidamente seguidos. Não há a necessária visibilidade dos procedimentos para todas as partes envolvidas. Este processo complementa, com o grau de detalhe exigido, o processo de gestão de processos de trabalho, comentado anteriormente.

3.2.10. *Gestão de mudanças*

Outra dificuldade presente no cenário atual é a ausência de um processo de gestão de mudanças. O ambiente de TI do PJPR tem se mostrado de alta complexidade com constante crescimento do portfólio de sistemas de informação de missão crítica e das ferramentas de software que dão suporte operativo àqueles sistemas. Este ambiente exige reconfigurações, readequação e instalação de versões corretivas e/ou evolutivas. Esta alta dinâmica requer capacitação, alto grau de conhecimento técnico e um inter-relacionamento elevado entre as equipes de TI, exigindo efetiva comunicação entre elas.

Muitas das dificuldades técnicas hoje existentes poderiam ser minimizadas se uma efetiva gerência de mudanças pudesse estar incorporada ao dia-a-dia do DTIC, de forma que a troca de um serviço de TI fosse devidamente testada documentada, aprovada e comunicada a todas as equipes e às demais partes interessadas.

3.2.11. *Gestão da continuidade de sistemas de informação críticos*

Atualmente existem no DTIC algumas iniciativas que contribuem na direção de se internalizar este processo no Departamento: (a) a existência de um projeto em execução para a instalação de uma sala-cofre, de padrão internacional, para proporcionar elevada segurança nas operações de TI; (b) a duplicidade do Datacenter; (c) monitoria de acompanhamento dos sistemas de informação ora em operação; (d) razoável integração e coordenação entre a área de infraestrutura e as demais áreas de TI, na habilitação de sistemas para a operação institucional; (e) reconhecimento de que há um aumento na complexidade dos ambientes, na quantidade de servidores de aplicação, no armazenamento de dados e na quantidade de sistemas e módulos funcionais considerados de missão crítica.

Entretanto, o processo da continuidade de sistemas de informação críticos não está normatizado e documentado num Plano de Continuidade de Negócio (PCN), com revisões regulares e ao alcance das partes interessadas. O conhecimento para a análise, intervenção e recolocação em operação normal de ambientes e sistemas de informação, após a ocorrência de um incidente grave, está centrado na experiência e habilidade pessoal de cada integrante de equipe.

Há também, uma carência de treinamento sistematizado próprio para este processo. Este treinamento deveria incluir, além do aspecto comportamental e de comunicação interpessoal, parte técnica que utilizasse simulações de incidentes para testar o próprio processo com a volta operante de sistemas de informação. Este treinamento deve fazer parte do Plano Anual de Capacitação e apoiado por uma consultoria externa própria para esta área.

Da mesma forma, uma gestão de riscos mais elaborada, que envolva as demais áreas do Tribunal de Justiça, precisa ser instituída. Esta gestão de riscos levanta e analisa os possíveis riscos, impactos e probabilidades, formas de tratamento, mitigações e propõe valores de orçamento de contingenciamento para cada item.

3.2.12. *Gestão de problemas*

O tratamento individual dos incidentes reportados para a área de TI do PJPR toma tempo excessivo em atividades repetitivas. Sem que haja a busca por uma solução definitiva, tem-se a tendência de acontecerem novos incidentes e falhas acarretando indisponibilidades, novas reclamações e retrabalhos.

É praxe na área de TI de se tentar rapidamente reestabelecer à normalidade, o retorno de equipamentos e serviços que foram interrompidos. Isto acontece, por pressão do momento, de forma não sistematizada e muitas vezes sem levar em conta observações obtidas de um histórico de acontecimentos. Porém, quando estas falhas tornam-se recorrentes ou sem causa conhecida, seu tratamento deveria ser diferenciado, sendo buscada uma solução não somente de contorno, mas definitiva para que novas falhas possam ser evitadas.

Um processo de gestão de problemas, executado por um grupo especialmente designado para isso, é necessário para a realização de estudos mais aprofundados, investigativos e na busca de soluções para uma atuação preventiva.

3.3. Cenário futuro desejável

Com a execução das ações estratégicas propostas neste Plano, desdobradas em programas e projetos estratégicos, o seguinte cenário futuro é proposto.

3.3.1. *Comitê Gestor de TI*

Uma das primeiras ações estratégicas deste Plano será o apoio à criação e instalação do Comitê Gestor de TI, com composição multidisciplinar. Sugere-se que o cargo atual de Supervisor Geral de Informática e Comunicação seja convertido para a função de Presidente

deste Comitê. Atuando com reuniões periódicas, este Comitê auxiliará no ordenamento de novas demandas, na discussão e centralização das decisões e na priorização dos projetos institucionais. Através da definição de diretrizes e políticas, este Comitê norteará os investimentos, a segurança e acesso à informação, a definição de perfis judiciais para distribuição criteriosa de equipamentos e serviços, além da análise e aprovação das revisões do Plano Estratégico de TI. A implantação da Política de Segurança da Informação será apoiada por este Comitê, que participará das orientações quanto aos procedimentos técnicos de liberação de recursos, definição de perfis para distribuição objetiva de equipamentos, entre outras ações.

3.3.2. *Gestão de processos de trabalho*

Para que este processo se viabilize, preconiza-se a contratação de consultoria especializada e treinamento em gestão de processos de trabalho. Além disso, prevê-se a aquisição de software específico para esta área e a designação de equipe para atuar no acompanhamento desse processo, lotada no escritório de processos e projetos do DTIC.

Com o processo instituído, os macroprocessos de trabalho que representam os maiores desafios encontrados pelas equipes de TI estarão mapeados e otimizados, tornando-os efetivos no dia-a-dia. Paulatinamente, novos processos de trabalhos serão levantados e os atuais revisados sob demanda.

Com o auxílio fundamental do Comitê Gestor de TI e de suas políticas emanadas, e com a gestão de processos de trabalho operante, alguns problemas recorrentes tenderão a diminuir, como demandas conflitantes, demandas solicitadas em duplicidade, mesmas demandas solicitadas por diferentes canais, procedimentos realizados de forma subjetiva e sem padronização, entre outros.

A capacitação em práticas de ITIL® e COBIT® estarão inclusas no Plano Anual de Capacitação para todos os profissionais de TI do DTIC, seguindo-se um calendário e escalonamento de pessoal.

3.3.3. *Gestão estratégica de TI*

No cenário futuro é esperado que o Planejamento Estratégico de TI torne-se um processo rotineiro, nos moldes do resumo descrito no capítulo 13 deste Plano, e de alto valor para a cúpula do Poder Judiciário e para os departamentos do PJPR. O Plano Estratégico de TI em ação, com as devidas revisões periódicas aprovadas pelo Comitê Gestor de TI, oferecerá a base estrutural para as mudanças e iniciativas estratégicas, integradas aos orçamentos anuais e culminando nas revisões anuais do Plano Diretor de TI. Essas mudanças preconizadas para os próximos anos estão descritas adiante no Capítulo 8, sobre as quais um sistema de prioridades foi desenhado. Para que essas ações atinjam as metas planejadas, um conjunto de indicadores estratégicos foi construído com o intuito de se obter medições periódicas para o acompanhamento do atingimento dos objetivos estratégicos.

Espera-se que o Plano Estratégico de TI possa ser abordado de forma horizontal, atuando-se no repertório completo das ações estratégicas. Em função da baixa maturidade em planejamento estratégico, esta abordagem poderá ser adaptativa em relação à experiência do DTIC com os temas, progredindo-se a cada novo ciclo de atuação, de forma a alcançar níveis maiores de maturidade ao longo dos próximos anos.

3.3.4. *Gestão de projetos*

Este processo de gestão de projetos seguirá a metodologia do Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica – NEGE. Os registros dos projetos de TI em andamento serão mantidos no portfólio central de

projetos, por meio do software de gerenciamento corporativo de projetos (EPM) para acompanhamento pelos gerentes de projetos, equipes, Direção do DTIC e pela cúpula do Poder Judiciário, oferecendo recursos de análise dinâmica sobre o portfólio (BI - Business Intelligence), quadro gráfico sinótico de monitoramento (dashboards), entre outros. As equipes de projetos receberão apoio do Escritório de Processos e Projetos do DTIC, criado para este fim.

Será proposta capacitação adequada para as equipes de TI, presente no Plano Anual de Capacitação, viabilizando o uso da metodologia de gerenciamento de projetos e a administração do software de gerenciamento corporativo de projetos (EPM) adaptado para esta metodologia.

3.3.5. *Aquisições de bens e serviços de TI*

No cenário futuro, o processo de gestão de aquisições de bens e serviços de TI estará instituído, formalizando-se e dando-se publicidade de como o processo é realizado. Todo o quadro de TI e as unidades demandantes conhecerão o processo. Novas demandas serão atendidas utilizando-se os rituais ditados pelos procedimentos da Assessoria Jurídica do DTIC e segundo padrões dirigidos por regulamentação e instruções normativas vigentes. As aquisições que não representem necessidade de desenvolvimento interno ou que não sejam afetas diretamente às atividades judicantes do PJPR passarão pela seleção de soluções de mercado, com a participação das partes interessadas, com os estudos de viabilidade, de custo de propriedade, de dimensionamento da capacidade em relação à escalabilidade requerida, de requisitos de capacitação, entre outros fatores. Deverão ser realizadas, sempre que possível, provas de conceito, envolvendo interoperabilidade com a plataforma vigente do PJPR.

Os Departamentos terão um setor responsável pela gestão dos contratos de forma centralizada, definida, documentada e com

procedimentos regulamentados. Todos os papéis serão definidos em ampla pactuação e os atores saberão como atuar na gestão. Com isso, haverá estruturas bem definidas, modelos de trabalho formais e comprometimento dos servidores. Ainda, o Planejamento Estratégico Institucional e por consequência o de Tecnologia da Informação serão regras a serem seguidas e não opções.

Com este processo formal instituído, a gestão de contratos será aperfeiçoada para garantir a correta administração de contratos de TI do PJPR. Este processo trará a visão de como é a rotina processual da gestão de contratos, de forma clara para gestores, usuários dos objetos contratados, fornecedores e órgãos fiscalizadores. Entre as informações que serão tratadas pelo processo, destacam-se informações sobre as fases do processo de gestão, responsáveis, termos de referência, editais, licitações respectivas, controle e metodologia de medição, medições, responsáveis pelos aceites, penalizações contratuais e principais indicadores operacionais. Este processo terá uma equipe alocada para a gestão de contratos, que possa fazer a intermediação entre as áreas beneficiadas e fornecedores contratados.

Este processo se integra com os demais processos, entre eles o processo de capacitação, o processo de gestão de projetos e o processo de gestão de mudanças.

3.3.6. *Intercâmbio com outros órgãos públicos*

Este processo assegurará uma melhor troca de ideias e soluções entre as áreas de TI das instituições, colaborando para o atingimento de metas e para o aperfeiçoamento de soluções na área de TI dos tribunais. Este processo auxilia no sentido de que uma solução que se prove efetiva num determinado órgão público possa ser utilizada em outro, mediante convênio para a passagem da solução e tecnologia adotada.

Entretanto, diferentes instituições e órgãos públicos podem apresentar plataformas tecnológicas distintas na qual as soluções são

idealizadas. Cabe nesse sentido, uma avaliação técnica e econômica criteriosa pela importação da solução. Uma vez que os estudos indiquem pela importação, a experiência adquirida com estudos realizados e atividades resultantes do esforço de integração e/ou de interoperabilidade deve ser registrada, visando balizamento em futuros intercâmbios (custo/benefício).

3.3.7. *Capacitação de servidores*

A elaboração e execução do Plano Anual de Capacitação é outra ação estratégica importante, obtida pela instituição do processo de capacitação de servidores. A construção do Plano Anual de Capacitação considerará de forma abrangente a participação dos servidores do DTIC, selecionando-se progressivamente cursos mais avançados, sugeridos pelas chefias das unidades.

Este processo de capacitação terá parceria com a Escola de Servidores da Justiça Estadual do Paraná – ESEJE e com a Escola de Magistratura da Paraná - EMAP. A capacitação dos servidores poderá se aplicar por meio de cursos presenciais externos ou internos e por ensino à distância (EaD).

Neste sentido, a tecnologia de EaD, ora instalada no PJPR, poderá ser ampliada com o aproveitamento e adaptação de cursos produzidos pelo CNJ por meio do Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário (CEAJUD) e com a produção de novos cursos. Cursos provenientes de outras instituições, nesta modalidade, poderão ser adquiridos por licitação, possibilitando que mais servidores possam realizar atualização profissional.

O retorno obtido com a execução do Plano Anual de Capacitação será altamente benéfico, tendo em vista a complexidade crescente do ambiente de TI, a dependência tecnológica do PJPR e a melhora no clima organizacional e na autoestima dos servidores.

O processo de capacitação prevê também ações como: a compra de assinaturas de periódicos e de literatura voltada para as áreas técnicas e de gestão; criação de uma agenda oficializada para participação em congressos, seminários e oficinas de trabalho.

3.3.8. *Comunicação*

O sucesso do processo de comunicação baseia-se no seguinte tripé: (a) mapeamento e normatização de procedimentos e processos de rotinas de trabalho; (b) Plano Anual de Capacitação operante, incluindo cursos na área de comunicação interpessoal; (c) investimentos em soluções de comunicação de dados, de colaboração e de comunicações unificadas.

O mapeamento e normatização de procedimentos e processos de trabalho fornecerão os requisitos necessários para a capacitação e a base na qual as operações de TI deverão ser realizadas. Incluem-se nestes procedimentos normatizados, a divulgação dos próprios planos de TI.

A capacitação preparará e reciclará o profissional para o entendimento dos planos de TI, para o atendimento às demandas, às situações que surgem na rotina das operações e das ferramentas de TI. Ela deverá promover o comportamento pessoal, a cordialidade e a empatia com o interlocutor e apresentar a base dos fluxos de trabalhos sob os quais as operações de TI se realizam.

Com a unificação e colaboração entre as soluções adotadas pelo DTIC, entre elas e-mail, mensageria instantânea, VOIP, agenda de compromissos e contatos, será possível uma equipe de gabinete, por exemplo, trabalhar tendo seus funcionários interagindo entre si, utilizando diversos tipos de equipamentos e sem necessariamente estarem no mesmo local físico.

Será possível uma interação *online* através do serviço de mensageria instantânea, onde os participantes poderão criar uma conferência de voz e/ou vídeo e até mesmo visualizar documentos simultaneamente. Essa mesma conferência poderá ser acessada por

telefone, caso a pessoa não tenha acesso naquele momento a um computador. As conversas *online* também poderão ser encaminhadas por e-mail para aqueles que estiverem ausentes e os e-mails poderão ser acessados através de diversas formas como computadores, *tablets*, *smartphones* ou mesmo lidas através de ligações telefônicas para uma central de atendimento automatizada.

O *status* de um usuário (ocupado, *off-line*, ausente) num sistema de comunicação também influenciará na forma como os outros poderão entrar em contato com ele. Uma ligação para uma pessoa "ocupada" poderá ser redirecionada mais rapidamente para a caixa postal (e posteriormente enviada por e-mail para o dono do ramal). Da mesma forma, o agendamento de uma reunião ou o ato de atender a um telefonema poderá mudar automaticamente o *status* da pessoa para "em reunião" ou "em ligação" respectivamente.

As agendas compartilhadas poderão ser utilizadas para avaliar qual é o melhor dia e hora para uma reunião ou conferência. Essas agendas poderão ser utilizadas pelos sistemas de informação para cadastrar eventos automaticamente para cada participante e este será lembrado antecipadamente de cada evento.

3.3.9. *Normatização de procedimentos de TI*

Este processo terá como um dos suportes, o Manual Técnico para Elaboração de Procedimentos (MTEP), revisado e ampliado para atendimento a todas as áreas do DTIC.

Com a progressão sucessiva da normatização, padronização, divulgação e atualização periódica dos procedimentos técnicos e administrativos do DTIC, as atividades de rotina ganharão caráter objetivo. A dependência do conhecimento especializado individual não padronizado diminuirá. A divulgação e visibilidade serão disponibilizadas para todos, quanto ao encadeamento de procedimentos, quais os requisitos, responsabilidades e resultados que poderão ser esperados.

Este processo integra-se com o processo de gestão de processos de trabalho, com o processo de comunicação, com o processo de gestão de mudanças, entre outros, e também com o Catálogo de Serviços.

3.3.10. *Gestão de mudanças*

O processo de gestão de mudanças contemplará as boas práticas reconhecidas internacionalmente, um software apropriado para acompanhamento e uma equipe especialmente designada para dar sustentação à gestão de mudanças. Este processo "...assegura que mudanças sejam gravadas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de um modo controlado." (ITIL). Desta forma, riscos serão gerenciados e testes padronizados serão realizados, determinando-se possíveis impactos na mudança, procedimentos de retorno à situação anterior, assegurando a qualidade do serviço e normalidade nas operações diárias de TI.

Este processo se integrará, entre outros, com o processo de comunicação, com o processo de normatização de procedimentos e com o Catálogo de Serviços.

A equipe responsável por este processo também poderá se encarregar do registro de sugestões de melhoria nos procedimentos, revisão, atualização e divulgação geral.

3.3.11. *Gestão da continuidade dos sistemas de informação críticos*

O processo de gestão da continuidade dos sistemas de informação críticos é o responsável pela elaboração e manutenção do Plano de Continuidade de Negócios (PCN). Este plano detalha procedimentos para respostas às emergências, operações backup e recuperação de ativos atingidos por uma falha ou desastre. Tem como objetivo o de assegurar a disponibilidade de recursos de sistema críticos, recuperar um ambiente avariado e promover o retorno à sua normalidade.

Abrange os seguintes outros planos: Plano de Gerenciamento de Crises (PGC), Plano de Continuidade Operacional (PCO) e Plano de Recuperação de Desastres (PRD).

O monitoramento para a elaboração e implantação do Plano de Continuidade de Negócio (PCN) se dá por meio da medição da execução e finalização das seguintes fases:

a) Designação da equipe multidisciplinar e do responsável pela atividade;
b) Levantamento dos sistemas de informação críticos, recursos operacionais em vigor, fatores de risco operacionais, mapeamento dos possíveis impactos, gatilhos de acionamento, cronograma de revisões dos planos, orçamentação prevista e definição das equipes de execução dos planos;
c) Elaboração do Plano de Gerenciamento de Crises (PGC) - acionamento da contingência e apresentação ao Comitê Gestor de TI para aprovação; elaboração da normatização, divulgação e promoção de sua adesão;
d) Elaboração do Plano de Continuidade Operacional (PCO) - procedimentos para contingenciamento e redução do tempo de indisponibilidade; apresentação ao Comitê Gestor de TI para aprovação; elaboração da normatização, divulgação e promoção de sua adesão;
e) Elaboração do Plano de Recuperação de Desastres (PRD) - plano de recuperação e restauração das funcionalidades dos ativos afetados e apresentação ao Comitê Gestor de TI para aprovação; elaboração da normatização, divulgação e promoção de sua adesão.

Deve-se destacar a necessidade de contratação de pessoal de consultoria especializada para auxílio na elaboração e capacitação dos servidores envolvidos nas diferentes tarefas.

3.3.12. *Gestão de problemas*

O principal objetivo deste processo será minimizar o impacto de incidentes e problemas às atividades administrativas e judiciais do PJPR. O ponto ideal do gerenciamento de problemas será quando estes puderem ser identificados e resolvidos de forma proativa sem que os usuários percebam qualquer alteração em suas rotinas de trabalho. Este processo deverá seguir os procedimentos preconizados pelo ITIL e COBIT.

Dentre suas metas estão, ativamente: (1) prevenir incidentes e problemas; (2) melhorar a produtividade dos recursos; (3) realizar análise de tendências; (4) identificar pontos vulneráveis e fraquezas; (5) sugerir mudanças e revisões de procedimentos e processos. E, reativamente: (1) eliminar as origens das causas dos incidentes; (2) minimizar as consequências destes incidentes e a utilização de soluções de contorno.

A implantação deste processo de gestão de problemas possibilitará: (a) a busca de soluções definitivas aos principais problemas; (b) a atualização do banco de conhecimento quanto a incidentes e problemas; (c) melhoria contínua de procedimentos e processos, sugerindo atualizações e normatização; (d) prevenção de falhas, de modo a reduzir seus impactos; (e) melhoria na integração entre as equipes de TI.

A implantação desse processo ocorrerá após a criação do grupo de gerenciamento de problemas, multidisciplinar, formado por servidores do DTIC e aprovado pela Direção. Este grupo poderá atuar de forma periódica e sob demanda, realizando o registro dos problemas, procurando por soluções e realizando estudos aprofundados.

4. MISSÃO, VISÃO e VALORES

A seguir são apresentados a Missão, Visão e Valores no âmbito da Tecnologia da Informação do PJPR. Estas definições foram extraídas da versão anterior do Plano Estratégico de TI e não sofreram alterações.

4.1. Missão

"Prover o Judiciário Paranaense de soluções tecnológicas efetivas para que cumpra a sua função institucional."

A missão é uma declaração sobre a razão de ser da organização, definindo seu propósito e como pretende atuar no seu dia-a-dia. A missão gera comprometimento dos colaboradores com o trabalho que é realizado. Serve de critério geral para orientar a tomada de decisões, para definir objetivos e para auxiliar na escolha das ações estratégicas.

4.2. Visão

"Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação."

A visão orienta a organização numa meta de longo prazo criando um compromisso consigo própria no intento de atingir o propósito declarado, uma perspectiva de futuro. Responde à pergunta: "O que queremos ser?"

4.3. Valores

São valores reconhecidos pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação:

- Acessibilidade
- Ética
- Celeridade
- Segurança
- Inovação
- Transparência
- Responsabilidade Social e Ambiental

Os valores organizacionais podem ser definidos como princípios que guiam a vida da organização, tendo um papel tanto de atender aos seus objetivos quanto de atender às necessidades de todos aqueles a sua volta. São as crenças, a identidade do Grupo.

5. MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico pode ser definido como a representação gráfica que:

> *"...contempla, além da Missão, Visão e Atributos de Valor para a sociedade, os Objetivos Estratégicos do Poder Judiciário, distribuídos nas respectivas abordagens do Balanced Scorecard (BSC).*
>
> *Os objetivos estratégicos relatam alvos qualificados e quantificados do Poder Judiciário a serem alcançados, ao mesmo tempo em que indicam a prescrição sobre como aproveitar pontos fortes e oportunidades para mitigar as ameaças e eliminar os pontos fracos. Nos objetivos estratégicos ficam patentes alguns dos temas relevantes que não podem fugir a uma modernização calcada nas teorias mais avançadas de administração pública."* (Plano Estratégico Institucional do TJPR, 2010, pag. 23).

Com os enunciados de Missão, Visão e Valores estabelecidos, juntamente com a análise do cenário atual para a área de Tecnologia da Informação e as diretrizes de buscar alinhamento com os planejamentos institucional do Tribunal de Justiça do Paraná e de Tecnologia da Informação do CNJ, foi desenvolvido o Mapa Estratégico orientado nas mesmas 4 (quatro) perspectivas do planejamento institucional: Sustentabilidade Financeira, Aprendizado e Crescimento, Processos Internos e Sociedade.

Segue adiante o Mapa Estratégico proposto neste Plano:

MAPA ESTRATÉGICO DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO DO PARANÁ

VISÃO: Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC

MISSÃO: Prover o Judiciário Paranaense de soluções tecnológicas efetivas para que cumpra a sua função institucional

VALORES:

Acessibilidade
Celeridade
Inovação
Ética
Segurança
Transparência

Sociedade

Responsabilidade Social e Ambiental

- 11 - Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC
- 12 - Fomentar a adoção de boas práticas sociais e ambientais no PJPR

Processos Internos

Eficiência Operacional

- 07 – Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho
- 08 – Promover a efetividade dos procedimentos de trabalho

Atuação Institucional

- 09 - Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo
- 10 - Promover a troca de experiências de TIC com outras instituições

Aprendizado e Crescimento

Infraestrutura e Tecnologia

- 04 - Primar pela segurança da informação
- 05 - Prover soluções efetivas em sistemas de informação
- 06 - Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do PJPR

Gestão de Pessoas

- 02 - Promover a contínua melhoria do clima organizacional no DTIC
- 03 - Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada

Sustentabilidade Financeira

Orçamento

- 01 - Aprimorar o planejamento e execução do orçamento de TIC

6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os 12 objetivos estratégicos representam a tradução ou detalhamento da estratégia a ser seguida para que o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) consiga atingir o que propôs como sua visão de futuro, ou seja, como a área de tecnologia poderá ser melhorada para atingir a visão proposta.

Estes objetivos estratégicos, de acordo com a sua natureza, também podem ser agrupados em temas estratégicos assim classificados: Responsabilidade Social e Ambiental, Eficiência Operacional, Atuação Institucional, Gestão de Pessoas, Infraestrutura e Tecnologia e Orçamento. Os temas estratégicos garantem que os objetivos estratégicos sejam o foco das ações prioritárias previstas. Cada tema estratégico compreende um ou mais objetivos estratégicos que se relacionam entre si, em uma mesma perspectiva, e com os objetivos das demais perspectivas, evidenciando uma relação de causa e efeito.

Código	Nome do Objetivo
OE-01	Aprimorar o planejamento e execução do orçamento de TIC
OE-02	Promover a contínua melhoria do clima organizacional no DTIC
OE-03	Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada
OE-04	Primar pela segurança da informação
OE-05	Prover soluções efetivas em sistemas de informação
OE-06	Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do PJPR
OE-07	Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho
OE-08	Promover a efetividade dos procedimentos de trabalho
OE-09	Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo
OE-10	Promover a troca de experiências de TIC com outras instituições
OE-11	Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC
OE-12	Fomentar a adoção de boas práticas sociais e ambientais no TJPR

7. INDICADORES ESTRATÉGICOS

Para que os objetivos estratégicos sejam alcançados, um sistema de medição foi definido na forma de indicadores estratégicos, contendo objetivamente:

- Um ou mais objetivos estratégicos relacionados com o indicador;
- fórmula da medição propriamente dita;
- unidade responsável pela gestão da medição;
- metas anuais que deverão ser atingidas;
- critérios para a realização da medição.

Na definição dos indicadores estratégicos de medição foi considerado o custo para aquisição da medição, a periodicidade da medição e critérios que procuraram reduzir ou mesmo eliminar eventuais ambiguidades na interpretação dos resultados. Embora as metas de atingimento sejam anuais, as medições poderão ser realizadas na periodicidade mais conveniente, conforme a unidade responsável determinar, a fim de se tomar controle preventivo sobre ações de melhorias e correções para o curso do progresso previsto.

Os resultados da medição para o atingimento das metas podem indicar algumas situações, em função da maturidade atual, monitoradas pelo processo de gestão estratégica. Metas poderão ser difíceis de serem atingidas, como poderá haver casos de serem facilmente atingidas. Em ambos os casos, trabalhos poderão ser realizados para uma confirmação da medição, substituição do objetivo, alteração do indicador e suas metas, nas ações estratégicas em andamento, ou ainda em dois ou mais desses fatores. Em outros casos, apenas um monitoramento continuado poderá ser realizado para comprovação dos resultados anteriores.

Os 19 indicadores estratégicos propostos e definidos pelo grupo de planejamento são os apresentados no quadro a seguir:

Código	Nome do Indicador
IE-01	Índice de Execução do Orçamento de TI
IE-02	Índice de Ações de Integração no DTIC
IE-03	Índice de Capacitação de Servidores
IE-04	Índice de Conversão de Sistemas de Informação Terceirizados
IE-05	Índice de Atualização Tecnológica dos Servidores Corporativos
IE-06	Índice de Atualização de Equipamentos de Informática
IE-07	Índice de Ações de Segurança da Informação
IE-08	Índice de Elaboração e Implantação do Plano de Continuidade de Negócio
IE-09	Índice de Disponibilidade de Sistemas de Informação Críticos
IE-10	Índice de Disponibilidade dos Serviços de Comunicação de Dados
IE-11	Índice de Processos de Trabalho Mapeados
IE-12	Índice de Cumprimento do PETI
IE-13	Índice de Desempenho no Atendimento
IE-14	Índice de Formalização de Procedimentos de Trabalho
IE-15	Índice de Serviços Catalogados
IE-16	Número de Ações de Comunicação
IE-17	Índice de Satisfação de Usuários
IE-18	Número de Ações de Interação com Outras Instituições
IE-19	Número de Ações de Boas Práticas Sociais e Ambientais

O detalhamento dos indicadores estratégicos encontra-se no apêndice C.

8. AÇÕES ESTRATÉGICAS

As ações estratégicas são empreendimentos, traduzidos por programas e projetos que procuram auxiliar no alcance dos objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico de TI. Para cada ação estratégica, há um ou mais indicadores estratégicos que acompanham, por meio de medição e das metas anuais estabelecidas, o grau de atingimento da ação.

Após estudos e análises dos cenários atual e futuro de TI do Poder Judiciário do Paraná, 29 ações estratégicas foram definidas e distribuídas de forma a atender os doze objetivos estratégicos e medidos por 19 indicadores estratégicos. A seguir, o quadro das ações estratégicas:

Código	Nome da Ação
AE-01	Aprimorar o processo de orçamentação
AE-02	Promover integração entre colaboradores do DTIC
AE-03	Elaborar e executar o Plano de Integração do Novo Servidor
AE-04	Elaborar e executar o Plano Anual de Capacitação do DTIC
AE-05	Disponibilizar livros e periódicos especializados para o DTIC
AE-06	Adequar a estrutura funcional do DTIC
AE-07	Promover a implantação institucional da Política de Segurança da Informação (PSI)
AE-08	Promover a implantação institucional do Plano de Continuidade de Negócios (PCN)
AE-09	Realizar conversão de sistemas de informação terceirizados
AE-10	Estabelecer padrões de desenvolvimento de software
AE-11	Aprimorar o padrão visual e funcional da interface dos sistemas de informação

Código	Nome da Ação
AE-12	Implantar controle de qualidade de software
AE-13	Monitorar a disponibilidade dos sistemas de informação
AE-14	Elaborar e executar o Plano de Integração de Sistemas de Informação
AE-15	Implantar solução de comunicações unificadas
AE-16	Implantar solução de call-center
AE-17	Elaborar e executar Plano de Atualização Tecnológica
AE-18	Estabelecer padrão para distribuição de recursos computacionais
AE-19	Otimizar os macroprocessos de trabalho do DTIC
AE-20	Promover a criação do Comitê Gestor de TI
AE-21	Gerenciar o Plano Estratégico de TI
AE-22	Instituir o gerenciamento de projetos no DTIC
AE-23	Aperfeiçoar a comunicação técnica interna do DTIC
AE-24	Normatizar procedimentos do DTIC e promover sua adesão
AE-25	Instituir o catálogo de serviços
AE-26	Divulgar as realizações do DTIC
AE-27	Elaborar e executar o Plano de Intercâmbio de Soluções com outras instituições
AE-28	Realizar pesquisa de satisfação de usuários
AE-29	Elaborar e executar Plano de Ações Sociais e Ambientais

O detalhamento das ações estratégicas encontra-se no apêndice D.

9. CLASSIFICAÇÃO DAS AÇÕES ESTRATÉGICAS

Com objetivo de propiciar melhor condução e identificação das Ações Estratégicas que representam maior prioridade e relevância para o PJPR, foi necessário realizar uma classificação entre as ações estratégicas. Desta forma, baseados na metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), foram pontuados o grau de importância das respectivas ações perante cada objetivo estratégico. A somatória da pontuação resultou no valor estratégico de cada ação (quanto maior, mais importante). O detalhamento desta pontuação está disponível no apêndice B.

Durante a análise das ações, verificou-se a necessidade de abranger outros fatores como a Gravidade (que representa o impacto do problema caso ele venha a acontecer), a Urgência (que representa o tempo disponível ou necessário para resolver um determinado problema) e a Tendência (que representa o Impacto do problema com o passar do tempo), originando assim a matriz GUT. Cada um dos eixos pode receber um valor na escala de 1 a 5, conforme os quadros seguintes:

Gravidade
5 = extremamente grave
4 = muito grave
3 = grave
2 = pouco grave
1 = sem gravidade

Urgência
5 = precisa de ação imediata
4 = é urgente
3 = o mais rápido possível
2 = pouco urgente
1 = pode esperar

Tendência ("se nada for feito...")
5 = ...irá piorar rapidamente
4 = ...irá piorar em pouco tempo
3 = ...irá piorar
2 = ...irá piorar a longo prazo
1 = ...não irá mudar

A multiplicação direta entre os valores estratégicos e os valores da matriz GUT resultaram nos valores da coluna chamada “Prioridade”, conforme a tabela a seguir. Quanto maior o valor, mais prioritária é a Ação Estratégica.

Para complementar a Prioridade foi criada a coluna “Esforço/Recursos”, que advém da estimativa de três critérios básicos:

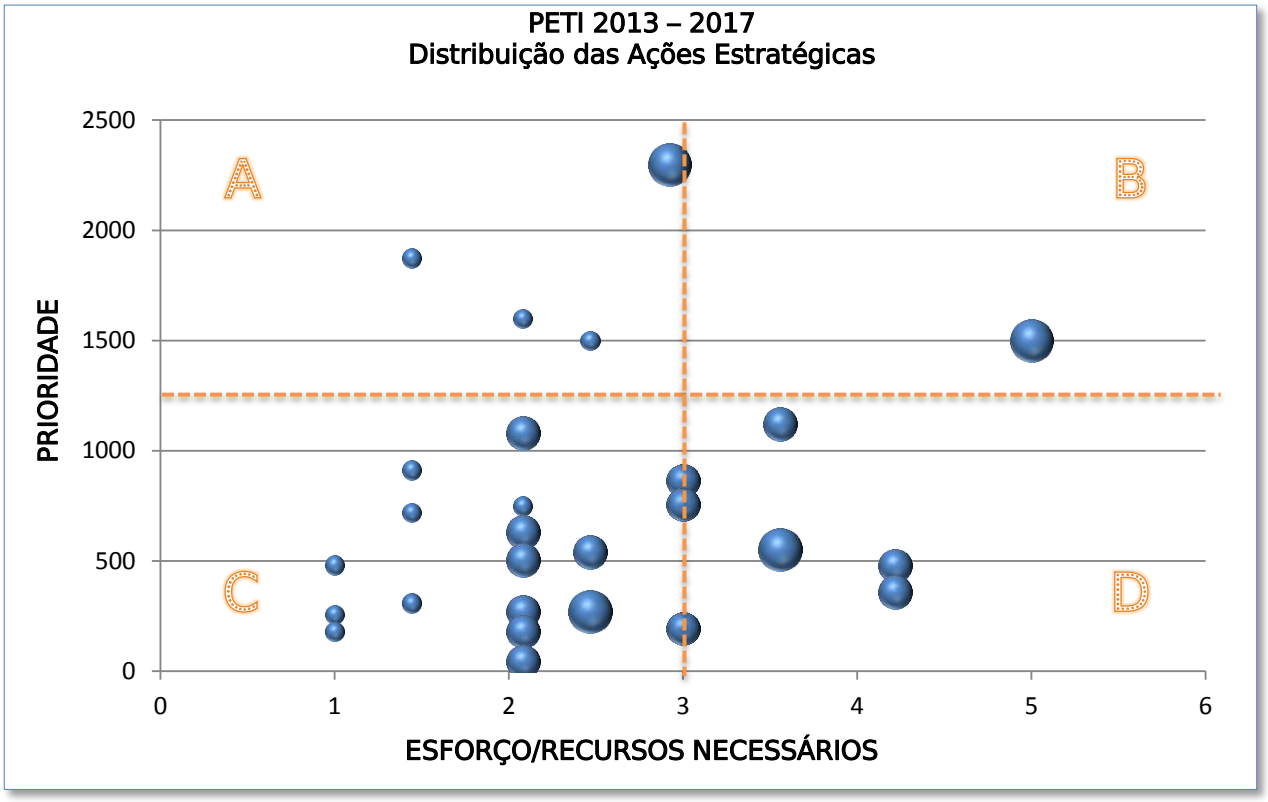
Duração, Custo e Disponibilidade de Recursos para execução das atividades. Os valores desta coluna variam em uma escala de 1 a 5, sendo que 5 representa um maior grau de esforço exigido para realizar a atividade. A tabela completa com o detalhamento destes resultados está disponível no Apêndice B.

	Ações Estratégicas	Esforço / Recursos	Prioridade
AE-24	Normatizar procedimentos do DTIC e promover sua adesão	2,9	2300
AE-20	Promover a criação do Comitê Gestor de TI	1,4	1875
AE-04	Elaborar e executar o Plano Anual de Capacitação do DTIC	2,1	1600
AE-08	Promover a implantação institucional do Plano de Continuidade de Negócios (PCN)	5,0	1500
AE-09	Realizar conversão de sistemas de informação terceirizados	2,5	1500
AE-07	Promover a implantação institucional da Política de Segurança da Informação (PSI)	3,6	1120
AE-12	Implantar controle de qualidade de software	2,1	1080
AE-21	Gerenciar o Plano Estratégico de TI	1,4	912
AE-10	Estabelecer padrões de desenvolvimento de software	3,0	864
AE-22	Instituir o gerenciamento de projetos no DTIC	3,0	756
AE-16	Implantar solução de call-center	2,1	750
AE-26	Divulgar as realizações do DTIC	1,4	720
AE-13	Monitorar a disponibilidade dos sistemas de informação	2,1	630
AE-19	Otimizar os macroprocessos de trabalho do DTIC	3,6	552

	Ações Estratégicas	Esforço / Recursos	Prioridade
AE-25	Instituir o catálogo de serviços	2,5	540
AE-01	Aprimorar o processo de orçamentação	2,1	504
AE-06	Adequar a estrutura funcional do DTIC	4,2	480
AE-18	Estabelecer padrão para distribuição de recursos computacionais	1,0	480
AE-17	Elaborar e executar Plano de Atualização Tecnológica	4,2	360
AE-05	Disponibilizar livros e periódicos especializados para o DTIC	1,4	312
AE-28	Realizar pesquisa de satisfação de usuários	1,4	306
AE-14	Elaborar e executar o Plano de Integração de Sistemas de Informação	2,5	270
AE-11	Aprimorar o padrão visual e funcional da interface dos sistemas de informação	2,1	270
AE-23	Aperfeiçoar a comunicação técnica interna do DTIC	1,0	256
AE-15	Implantar solução de comunicações unificadas	3,0	192
AE-29	Elaborar e executar Plano de Ações Sociais e Ambientais	2,1	180
AE-02	Promover integração entre colaboradores do DTIC	1,0	180
AE-03	Elaborar e executar o Plano de Integração do Novo Servidor	1,0	180
AE-27	Elaborar e executar o Plano de Intercâmbio de Soluções com outras instituições	2,1	44

O gráfico a seguir apresenta a distribuição das ações estratégicas considerando a "Prioridade versus Esforços/Recursos" e os quadrantes representam:

- Quadrante A = ações de ALTA prioridade e com BAIXO Esforço
- Quadrante B = ações de ALTA prioridade e com ALTO Esforço
- Quadrante C = ações de BAIXA prioridade e com BAIXO Esforço
- Quadrante D = ações de BAIXA prioridade e com ALTO Esforço



O respectivo tamanho de representação dos pontos de cada ação está relacionado à DURAÇÃO das ações (baixa, média e alta).

10. ALINHAMENTO ENTRE PE INSTITUCIONAL E PETI

PE Institucional (2010/2014)		PETI-PJPR (2013/2017)
1 - Promover a gestão dos recursos orçamentários	⇨	01 - Aprimorar o planejamento e execução do orçamento de TIC
2 - Incrementar recursos financeiros para a gestão da estratégia	⇨	01 - Aprimorar o planejamento e execução do orçamento de TIC
3 - Desenvolver planejamento de gestão de pessoas, com foco em competências	⇨	03 - Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada
4 - Desenvolver continuadamente conhecimentos, habilidades e atitudes das pessoas	⇨	03 - Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada
5 - Melhorar o clima organizacional	⇨	02 - Promover a contínua melhoria do clima organizacional no DTIC
6 - Desenvolver sistemas de informação efetivos	⇨	05 - Prover soluções efetivas em sistemas de informação
7 - Intensificar os investimentos no 1.º grau de jurisdição	⇨	06 - Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do PJPR
8 - Aprimorar processos de trabalho	⇨	07 – Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho
9 - Otimizar o uso da tecnologia de informação como instrumento de trabalho	⇨	05 - Prover soluções efetivas em sistemas de informação
	⇨	06 - Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do PJPR
	⇨	08 – Promover a efetividade dos procedimentos de trabalho
10 - Garantir a infraestrutura necessária às atividades judiciárias	⇨	04 - Primar pela segurança da informação
	⇨	05 - Prover soluções efetivas em sistemas de informação
	⇨	06 - Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do PJPR
11 - Garantir o alinhamento estratégico nas unidades do Judiciário	⇨	07 – Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho
12 - Estabelecer comunicação social integrada	⇨	09 - Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo
13 - Desenvolver cultura e responsabilidade social e ambiental	⇨	12 - Fomentar a adoção de boas práticas sociais e ambientais no PJPR
14 - Buscar a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos	⇨	08 – Promover a efetividade dos procedimentos de trabalho
15 - Fortalecer as relações entre os Poderes, Instituições e setores da sociedade	⇨	10 - Promover a troca de experiências de TIC com outras instituições
	⇨	11 - Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC

11. ALINHAMENTO ENTRE PETI/PJPR E PETI NACIONAL

PETI Nacional - CNJ		PETI-PJPR (2013/2017)
1 - Primar pela satisfação do cliente de TIC	⇨	11 - Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC
	⇨	12 - Fomentar a adoção de boas práticas sociais e ambientais no PJPR
2 - Facilitar o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços	⇨	11 - Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC
3 - Promover a cidadania, permitindo que os sistemas e serviços estejam disponíveis a todos os cidadãos	⇨	11 - Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC
4 - Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre tribunais	⇨	10 - Promover a troca de experiências de TIC com outras instituições
5 - Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos	⇨	09 - Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo
6 - Melhorar a imagem de TIC do Judiciário	⇨	02 - Promover a contínua melhoria do clima organizacional no DTIC
	⇨	09 - Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo
7 - Desenvolver competências gerenciais	⇨	03 - Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada
8 - Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas	⇨	06 - Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do PJPR
9 - Promover a segurança da informação	⇨	04 - Primar pela segurança da informação
10 - Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao Judiciário	⇨	05 - Prover soluções efetivas em sistemas de informação
	⇨	06 - Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do PJPR
11 - Desenvolver sistemas de TIC interoperáveis e portáveis	⇨	05 - Prover soluções efetivas em sistemas de informação
12 - Prover documentação de sistemas	⇨	07 – Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho
	⇨	08 – Promover a efetividade dos procedimentos de trabalho
13 - Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC	⇨	01 - Aprimorar o planejamento e execução do orçamento de TIC

12. RELACIONAMENTO ENTRE OBJETIVOS, INDICADORES E AÇÕES

Objetivos estratégicos não constituem ações em si, mas os alvos para onde as ações devem ser conduzidas. Estas ações normalmente são representadas por um conjunto amplo de programas e projetos estratégicos inter-relacionados.

De forma a assegurar a regular condução dessas ações, um sistema de medição deve ser criado com o estabelecimento de metas que paulatinamente deverão ser atingidas ao longo do plano estratégico. Assim, para o atingimento dos objetivos estratégicos deste Plano, 19 indicadores estratégicos foram definidos para se verificar se as 29 ações estratégicas estão produzindo o efeito esperado nos respectivos objetivos e, por conseguinte, na estratégia da Tecnologia da Informação e do próprio Poder Judiciário do Paraná.

Sustentabilidade Financeira

O objetivo estratégico...

01 - Aprimorar o planejamento e execução do orçamento de TIC

Do tema...

Orçamento

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-01 – Índice de execução do orçamento de TIC

IE-12 – Índice de cumprimento do PETI

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-01 - Aprimorar o processo de orçamentação

AE-20 - Promover a criação do Comitê Gestor de TI

AE-21 - Gerenciar o Plano Estratégico de TI

O objetivo estratégico...

02 – Promover a contínua melhoria do clima organizacional no DTIC

Do tema...

Gestão de Pessoas

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-02 – Índice de ações de integração no DTIC

IE-03 – Índice de capacitação de servidores

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-02 – Promover a integração entre colaboradores do DTIC

AE-03 – Elaborar e executar o Plano de Integração do Novo Servidor (PINS)

AE-04 – Elaborar e executar o Plano Anual de Capacitação do DTIC

Aprendizado e Crescimento

O objetivo estratégico...

03 - Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada

Do tema...

Gestão de Pessoas

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-03 – Índice de capacitação de servidores
IE-13 – Índice de desempenho no atendimento
IE-17 – Índice de satisfação de usuários

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-04 – Elaborar e executar o Plano Anual de Capacitação do DTIC
AE-05 – Disponibilizar livros e periódicos especializados para o DTIC
AE-06 – Adequar a estrutura funcional do DTIC

O objetivo estratégico...

04 - Primar pela segurança da informação

Do tema...

Infraestrutura e Tecnologia

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-07 – Índice de ações de segurança da informação
IE-08 – Índice de elaboração e implantação do Plano de Continuidade de Negócio
IE-14 - Índice de formalização de procedimentos de trabalho

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-07 – Promover a implantação institucional da Política de Segurança da Informação (PSI)
AE-08 – Promover a implantação institucional do Plano de Continuidade de Negócios (PCN)
AE-24 – Normatizar procedimentos do DTIC e promover sua adesão

O objetivo estratégico...

05 - Prover soluções efetivas em sistemas de informação

Do tema...

Infraestrutura e Tecnologia

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-04 – Índice de conversão de sistemas de informação terceirizados

IE-09 – Índice de disponibilidade de sistemas de informação críticos

IE-14 – Índice de formalização de procedimentos de trabalho

IE-17 – Índice de satisfação de usuários

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-09 – Realizar conversão de sistemas de informação terceirizados

AE-10 – Estabelecer padrões de desenvolvimento de software

AE-11 – Aprimorar o padrão visual e funcional da interface dos sistemas de informação

AE-12 – Implantar controle de qualidade de software

AE-14 – Elaborar e executar o Plano de Integração de Sistemas de Informação

O objetivo estratégico...

06 – Manter a infraestrutura do DTIC adequada às necessidades do PJPR

Do tema...

Infraestrutura e Tecnologia

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-05 – Índice de atualização tecnológica dos servidores corporativos

IE-06 – Índice de atualização de equipamentos de informática

IE-09 – Índice de disponibilidade de sistemas de informação críticos

IE-10 – Índice de disponibilidade dos serviços de comunicação de dados

IE-14 – Índice de formalização de procedimentos de trabalho

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-13 – Monitorar a disponibilidade dos sistemas de informação

AE-15 – Implantar solução de comunicações unificadas

AE-17 – Elaborar e executar Plano de Atualização Tecnológica

AE-18 – Estabelecer padrão para distribuição de recursos computacionais

Processos Internos

O objetivo estratégico...

07 – Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho

Do tema...

Eficiência Operacional

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-01 – Índice de execução do orçamento de TIC
IE-11 – Índice de processos de trabalho mapeados
IE-12 – Índice de cumprimento das metas do PETI
IE-14 - Índice de formalização de procedimentos de trabalho
IE-15 - Índice de serviços catalogados

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-01 - Aprimorar o processo de orçamentação
AE-19 - Otimizar os macroprocessos de trabalho do DTIC
AE-21 - Gerenciar o Plano Estratégico de TI
AE-22 - Instituir o gerenciamento de projetos no DTIC
AE-24 - Normatizar procedimentos do DTIC e promover sua adesão
AE-25 - Instituir o catálogo de serviços

O objetivo estratégico...

08 – Promover a efetividade dos procedimentos de trabalho

Do tema...

Eficiência Operacional

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-06 – Índice de atualização de equipamentos de informática
IE-09 – Índice de disponibilidade de sistemas de informação críticos
IE-11 – Índice de processos de trabalho mapeados
IE-14 – Índice de formalização de procedimentos de trabalho
IE-17 – Índice de satisfação de usuários

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-10 - Estabelecer padrões de desenvolvimento de software
AE-11 - Aprimorar o padrão visual e funcional da interface dos sistemas de informação
AE-12 - Implantar controle de qualidade de software
AE-18 - Estabelecer padrão para distribuição de recursos computacionais
AE-19 - Otimizar os macroprocessos de trabalho do DTIC
AE-24 - Normatizar procedimentos do DTIC e promover sua adesão

O objetivo estratégico...

09 – Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo

Do tema...

Atuação Institucional

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-10 – Índice de disponibilidade dos serviços de comunicação de dados
IE-13 – Índice de desempenho no atendimento
IE-15 – Índice de serviços catalogados
IE-16 – Número de ações de comunicação
IE-17 – Índice de satisfação de usuários
IE-18 – Número de ações de interação com outras instituições

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-15 - Implantar solução de comunicações unificadas
AE-16 - Implantar solução de call-center
AE-20 - Promover a criação do Comitê Gestor de TI
AE-23 - Aperfeiçoar a comunicação técnica interna do DTIC
AE-25 - Instituir o catálogo de serviços
AE-26 - Divulgar as realizações do DTIC
AE-28 - Realizar pesquisa de satisfação de usuários

O objetivo estratégico...

10 – Promover a troca de experiências de TIC com outras instituições

Do tema...

Atuação Institucional

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-18 – Número de ações de interação com outras instituições

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-20 - Promover a criação do Comitê Gestor de TI

AE-27 - Elaborar e executar o Plano de Intercâmbio de Soluções com outras instituições

O objetivo estratégico...

11 – Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC

Do tema...

Responsabilidade Social e Ambiental

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-09 – Índice de disponibilidade de sistemas de informação críticos
IE-10 – Índice de disponibilidade dos serviços de comunicação de dados
IE-13 – Índice de desempenho no atendimento
IE-15 – Índice de serviços catalogados
IE-17 – Índice de satisfação de usuários

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-13 – Monitorar a disponibilidade dos sistemas de informação
AE-16 – Implantar solução de call-center
AE-25 – Instituir o catálogo de serviços
AE-28 – Realizar pesquisa de satisfação de usuários

O objetivo estratégico...

12 – Fomentar a adoção de boas práticas sociais e ambientais no PJPR

Do tema...

Responsabilidade Social e Ambiental

Será medido pelos indicadores estratégicos...

IE-19 - Número de ações de boas práticas sociais e ambientais

Cujas metas serão cumpridas pelas ações estratégicas...

AE-29 - Elaborar e executar Plano de Ações Sociais e Ambientais

13.PROCESSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE TI

Em diversas organizações a gestão é realizada com base exclusivamente no orçamento ou em um plano operacional. As reuniões entre gestores são, em geral, utilizadas para rever o desempenho do passado e propor ações para remediar os problemas imediatos.

Não há nada de errado nesta abordagem! A gestão tática é necessária. Entretanto, para muitas organizações, isto é tudo a que se resume o processo de gestão. Não há reuniões cujo foco seja discutir a gestão estratégica.

Para que a estratégia seja bem sucedida, as típicas reuniões para tratar de limitações financeiras ou para discutir restrições de prazo precisarão ser substituídas por discussões orientadas à estratégia como um todo. As perguntas chave são:

- Como está nosso “painel de bordo”?

- Qual o desempenho dos indicadores estratégicos?

- Como estão indo as ações estratégicas?

As atenções devem estar voltadas não apenas para a dimensão financeira, mas também para outras perspectivas importantes para a organização. Deve-se realizar a análise constante do realizado versus o que havia sido planejado. A ênfase precisa estar no controle da estratégia, adaptando-a às mudanças de ambiente e tornando-a um processo contínuo. Neste sentido, mais algumas questões devem ser consideradas:

- Nossa estratégia ainda é válida?

- Que outras estratégias estão emergindo?

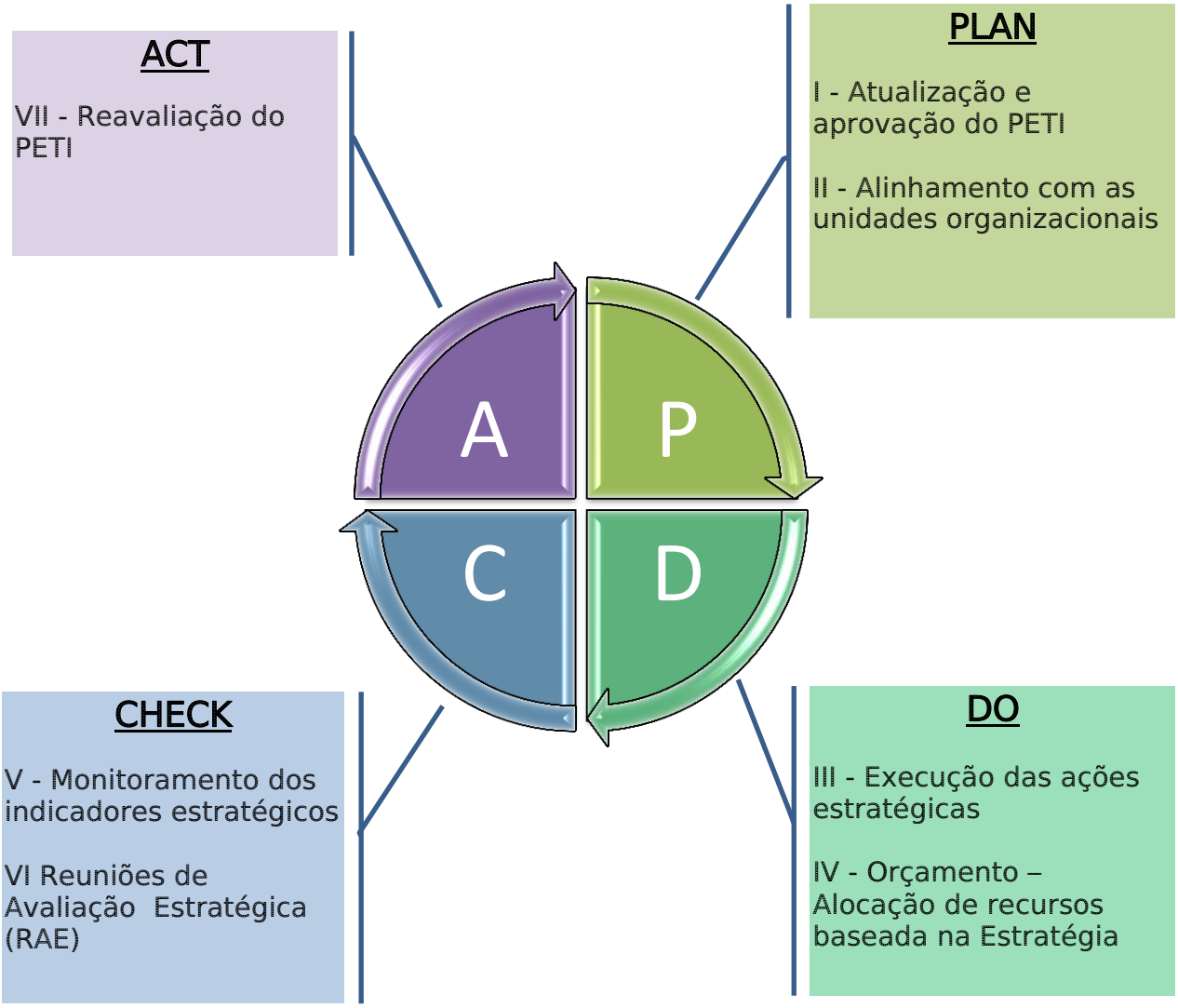
- Qual impacto de determinados fatores externos?

Uma das ações estratégicas previstas neste documento é direcionada especificamente para a continuidade do processo de planejamento: “*AE-21 - Gerenciar o Plano Estratégico de TI*”. Trata-se de

uma iniciativa que exige o envolvimento de toda a organização e os resultados aparecerão gradativamente.

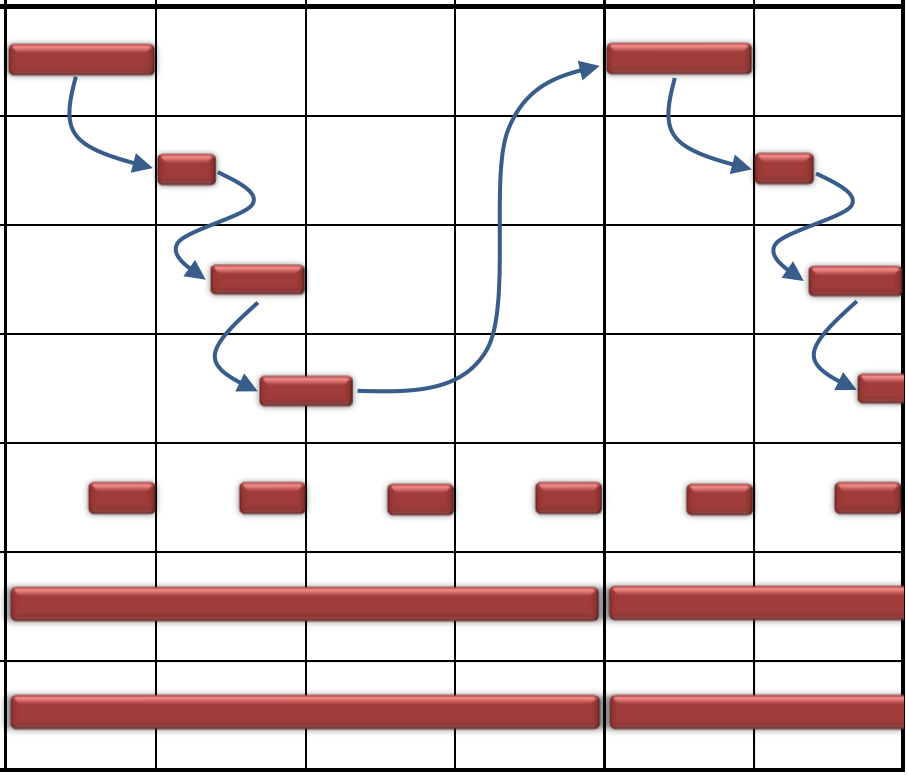
Para que este Plano Estratégico seja dinâmico e represente efetivamente um caminho para o cenário futuro desejado, sugere-se a seguir um modelo para gerenciar o Plano Estratégico baseado no ciclo PDCA (Círculo de Deming). Este modelo poderá ser utilizado e adaptado de acordo com o contexto do PJPR.

O processo contempla 7 (sete) atividades principais, cujo ciclo se renova a cada ano-exercício, conforme o gráfico a seguir:



Essas atividades, distribuídas ao longo do tempo, estão representadas na figura a seguir:

Processo de Gestão Estratégica de TI	ANO ATUAL				PRÓXIMO ANO	
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	1º Trim.	2º Trim.
Reavaliação do Plano Estratégico de TI						
Atualização e aprovação do Plano Estratégico de TI						
Alinhamento com as unidades organizacionais						
Orçamento - Alocação de recursos baseada na Estratégia						
Reuniões de Avaliação Estratégica (RAE)						
Execução das ações estratégicas						
Monitoramento dos indicadores estratégicos						



I - Atualização e aprovação do Plano Estratégico de TI – O Plano Estratégico deve assegurar uma gestão objetiva e, por esse motivo, pode sofrer atualizações a partir de um novo ciclo de formulação. Esta atividade contempla a revisão, alteração (se necessária) e aprovação do PETI pelo Órgão Especial do PJPR. O período de 5 anos deve ser atualizado, sendo deslocado em 1 (um) ano, de forma que o primeiro ano seja o ano de sua aprovação. No ano de 2013, por exemplo, o PETI a ser aprovado deve contemplar a estratégia para o período de 2013 a 2017. O Comitê Gestor de TI deve revisar e aprovar o documento para, após, encaminhar ao Órgão Especial. (Período de realização = 1º trimestre de cada ano)

II - Alinhamento com as unidades organizacionais – É de fundamental importância que as unidades organizacionais relacionadas com a Tecnologia da Informação estejam alinhadas com a estratégia. Esta

atividade contempla o desdobramento da estratégia para todas partes envolvidas, através de reuniões, workshops e também por determinações através de atos administrativos. Deverão ser comunicadas todas as ações estratégicas, desde os gestores até os níveis mais operacionais, e deverão ser atribuídas as responsabilidades pela sua execução. Deve-se estabelecer processos de comunicação para traduzir as diretrizes de TI em um "trilho" a ser seguido por cada unidade. (Período de realização = 2º trimestre de cada ano)

III - Execução das ações estratégicas – Significa executar tudo o que foi proposto, com os recursos e prazos previstos. Esta atividade representa a operacionalização da estratégia e está representada pelo **Plano Diretor de TI (PDTI)**. É através deste plano, em nível mais operacional, que as ações serão detalhadas, partindo-se das mais prioritárias. Ele poderá ter duração de no máximo 2 anos, de modo que seja possível concretizar as ações de curto e médio prazos. A execução propriamente dita das ações estratégicas pode ocorrer de forma organizada, por meio de projetos ou de serviços rotineiros padronizados, com o devido acompanhamento dos responsáveis definidos no PETI.

IV - Orçamento – Alocação de recursos baseada na estratégia – A elaboração da proposta orçamentária anual, que deve ser apresentada em meados de agosto de cada ano, deve estar fundamentada na estratégia. Para isso, o processo de alinhamento deve contemplar estudos que se iniciam antes da elaboração propriamente da proposta. Cada bem ou serviço de TI incluído na proposta orçamentária deve ser rigorosamente alinhado aos objetivos estratégicos de TI, de modo que o processo de aquisição seja devidamente justificado. (Período de realização = 2º e 3º trimestres de cada ano)

V - Monitoramento dos indicadores estratégicos – O monitoramento dos indicadores estratégicos e da consecução das ações

deve ser constante, sistematizado ao longo de cada ciclo. Poderá ser realizado através dos relatórios mensais que são elaborados por todas as unidades relacionadas à Tecnologia da Informação. Devem ser explicitados todos os fatores considerados no cálculo de cada medição, cujos resultados e histórico são de fundamental importância para a continuidade e aprimoramento do processo de gestão estratégica e para possibilitar trilha de auditoria pelos órgãos de regulação.

Ações de gestão deverão ser tomadas em função do desvio observado ao longo de cada ciclo, entre os valores medidos e as metas propostas. Por isso, a medição deve ter um custo/benefício favorável e a duração do ciclo ser coerente com a natureza das ações estratégicas, de forma a possibilitar ações de controle para reconduzir as ações estratégicas ao alcance das metas. Pela baixa maturidade atual no processo de gestão estratégica no DTIC, é possível que no monitoramento observem-se pelo menos as seguintes possibilidades:

a) as metas propostas foram muito rigorosas. A revisão estratégica definirá novas metas mais reais;
b) as metas propostas foram facilmente alcançadas. A revisão estratégica irá propor novo indicador (e novas ações) ou novas metas ou ambos;
c) o indicador não pode ser medido por dois ou mais ciclos. A revisão estratégica irá identificar qual a razão do insucesso e irá propor revisão nas ações estratégicas que envolvem o indicador, revisão do indicador ou mesmo sua substituição.

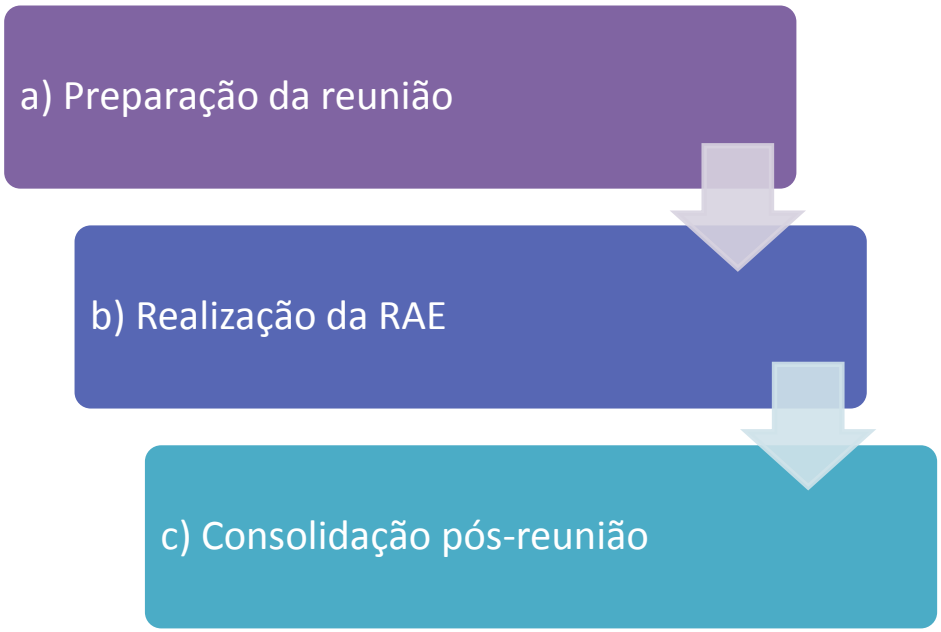
Estas modificações deverão ser documentadas conforme já mencionado no item V anterior.

Todo esse trabalho de monitoramento periódico terá significado e trará maior engajamento e participação, se ele puder ser visualizado e acompanhado por todos, de forma pública e transparente.

VI - Reuniões de Avaliação da Estratégia – As RAEs são a essência do ciclo de gestão da estratégia de TI. Essas reuniões asseguram o

investimento de tempo no diálogo estratégico, promovendo discussões sobre macro cenários e como eles afetam a estratégia de TI. Essas reuniões fornecem dados e fatos que asseguram uma gestão objetiva da estratégia, permitindo testar e reformular hipóteses. A organização das RAEs exige bastante disciplina, tanto na preparação de cada reunião quanto no acompanhamento das pendências. Deve-se ter o cuidado para não conduzir a discussão para assuntos estritamente operacionais. Exige uma postura colaborativa, de modo a identificar soluções para os problemas e não apenas os "culpados". A ata e a pauta de cada reunião devem ser formalizadas, de modo a garantir a validade das decisões e os respectivos responsáveis. Cada reunião deve representar um avanço no aprendizado estratégico.

Recomenda-se 3 passos básicos para a realização da RAE:



a) Preparação da reunião

O data de agendamento da reunião deve ser informada com antecedência mínima de 15 dias para todos os envolvidos, assim como também o local de realização. Os gestores e o Grupo de Planejamento do DTIC deverão iniciar a preparação da reunião com a antecedência necessária para consolidar a preparação de todo o material e a elaboração da pauta.

Deverá ser feita, por cada participante, uma análise integrada dos indicadores e ações estratégicas do PETI, avaliando o que está dentro do planejado e das metas. Cada participante poderá fornecer dados para a preparação da reunião, tais como valores e detalhamento dos indicadores e o status das iniciativas.

Cada gestor poderá convidar pessoas que considere relevantes para a reunião, principalmente especialistas nos assuntos relacionados aos principais desvios. Todos os gestores devem ter acesso à mesma informação.

A apresentação de apoio para a reunião deve proporcionar aos gestores uma visão geral dos resultados. Todos os gestores devem ter acesso à mesma informação, para que possam dialogar acerca das questões relacionadas.

b) Realização da RAE

Uma das maiores dificuldades de uma reunião estratégica é o respeito aos tópicos e aos tempos pré-definidos. Neste sentido, por tratar-se de um processo de aprendizado, a disciplina pode não ser muito intensa no início, mas deve ser progressiva.

A definição de uma pauta com tempos pré-determinados, bem como de um controlador do tempo, podem ser boas formas de estimular um comportamento adequado.

Deve ser tomada especial atenção com a documentação da reunião, sempre confirmando as decisões tomadas e estimulando a definição de responsável e prazo de execução.

Durante a reunião, o facilitador deve estimular que membros não diretamente relacionados aos assuntos em questão também participem ativamente. Neste sentido, o papel do facilitador deve ser muito mais o de garantir o ritmo, controlar os tempos e estimular os participantes do que propriamente conduzir a reunião.

A ata da reunião deve ser simples e sucinta, enfatizando as decisões tomadas, os responsáveis pelas ações e o prazo de conclusão. Deve-se garantir que todas as pendências sejam documentadas e acompanhadas.

c) Consolidação pós-reunião

Após a realização da RAE deve ser solicitado, formal ou informalmente, aos participantes um feedback da reunião. Este feedback é uma forma de avaliar o processo como um todo e estruturar os próximos passos. Portanto, pode ser uma ferramenta preciosa de evolução nas primeiras reuniões estratégicas.

Alguns pontos que podem ser abordados nesse feedback: (i) pontos fortes do processo; (ii) pontos que mostram evolução desde a última reunião; (iii) desafios para a próxima reunião.

A COMUNICAÇÃO é fator crítico na implementação da estratégia. Por esse motivo, antes de comunicar as decisões é necessário: (i) identificar os conteúdos a serem comunicados; (ii) identificar os públicos alvo de cada um dos conteúdos; (iii) elaborar a comunicação.

VII - Reavaliação do Plano Estratégico de TI – Esta atividade contempla a avaliação de relatórios e atas das Reuniões de Avaliação Estratégica (RAE), de indicadores e dos resultados das ações estratégicas do ano anterior. Devem ser analisadas as alterações de contexto, as prioridades da cúpula diretiva do PJPR, os requisitos regulatórios, o cenário atual e o cenário desejado. É o momento de registrar o aprendizado gerado pela execução das RAEs e de questionar a estratégia. Devem ser levantadas as necessidades de novas ações, buscando aprimorar a execução e corrigir eventuais falhas. (Período de realização = mês de Abril de cada ano).

14. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Para que este Plano seja implantado com sucesso no TJPR e que suas ações sejam desenvolvidas plenamente, os seguintes fatores críticos de sucesso devem ser observados e rigorosamente seguidos:

Patrocínio da Alta Administração: o apoio e envolvimento da alta cúpula do Tribunal com PETI é condição essencial para obter bons resultados;

Comitê Gestor de TI: a criação do comitê será fundamental para manter alinhadas as ações de Tecnologia da Informação às estratégias do Poder Judiciário. Este grupo estabelecerá diretrizes para aquisição, desenvolvimento e gestão dos recursos humanos, financeiros e tecnológicos;

Capacitação dos Profissionais: a capacitação dos profissionais do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação também é outro requerimento essencial para o sucesso das ações;

Quadro Efetivo: os recursos humanos são o principal componente deste conjunto de iniciativas. É imprescindível uma gestão de pessoas efetiva, respeitadas as limitações legais, de modo a garantir a quantidade necessária de profissionais com os adequados níveis de motivação e capacitação;

Adoção generalizada do PETI: a ampla divulgação e a adoção do Plano por todos os servidores do Poder Judiciário do Paraná, fazendo com que o mesmo passe a ser um instrumento de utilização diária, com propostas para revisões periódicas é indispensável para o sucesso;

Ferramentas adequadas: a complexa necessidade de integração entre os processos exige suporte adequado por ferramentas integradas. Se não houver instrumentos adequados de suporte às ações dos profissionais, perde-se em eficiência e eficácia.

Além desses fatores críticos de sucesso, que estão elencados na Resolução nº 90 de 2009 do CNJ, também se podem destacar os seguintes:

• Tornar o processo de implantação do PETI um **compromisso institucional** dos gestores e dos servidores do DTIC, devendo ser ele conduzido de forma integrada a outros processos estratégicos da Instituição;

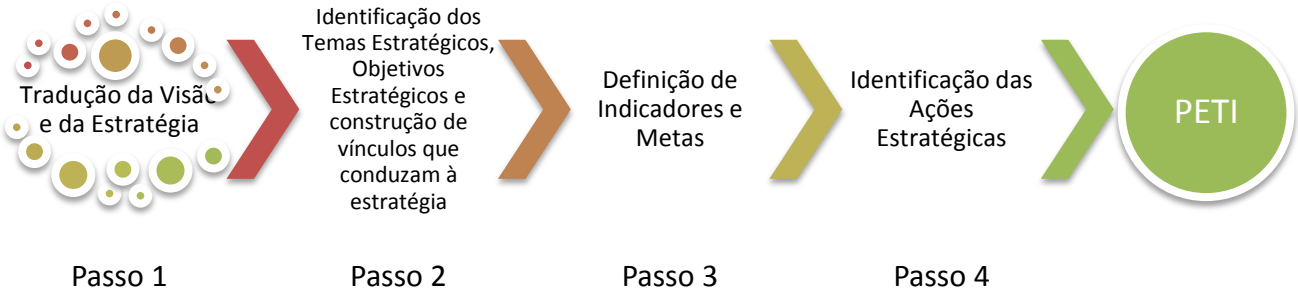
• Garantir que as **contratações de bens e serviços de TI** no PJPR sejam fundamentadas em análise e em parecer das áreas de tecnologia da informação, de maneira a assegurar que tais contratações estejam em consonância com as diretrizes do PETI, do PDTI e com os requisitos regulatórios;

• Institucionalizar a **participação de servidores da área de TI** em colegiados e fóruns decisórios do PJPR, visando consolidar o papel da tecnologia da informação na gestão estratégica e garantir o alinhamento da TI às estratégias organizacionais.

APÊNDICES

A. METODOLOGIA UTILIZADA

De uma maneira sintética pode-se demonstrar na figura abaixo as principais etapas para a criação do PETI:



A metodologia utilizada constituiu-se das seguintes etapas:

1) Nomeação do grupo de planejamento constituído por 20 (vinte) servidores concursados lotados no Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), oriundos das unidades gestoras do departamento. A este grupo foi designada a sigla GPLAN-DTIC e foi definido a forma, duração e a periodicidade dos encontros;

2) Elaboração de cronograma das principais ações, metas e entregas;

3) Criação de canais de comunicação, para envio de mensagens eletrônicas e compartilhamento de pastas de documentos;

4) Preparação e coordenação das reuniões periódicas e extraordinárias pela Assessoria Técnica do departamento;

5) Separação do material de revisão para utilização pelo GPLAN-DTIC abrangendo: Plano Estratégico Institucional do PJPR em vigência, Plano Estratégico de TI em sua versão anterior, outros PETIs de órgãos públicos e literatura de gestão estratégica;

6) Apresentação para o GPLAN-DTIC sobre "Planejamento Estratégico no TJPR", proferida pelo servidor José Padilha do NEGE (Núcleo de Gestão Estratégica);

7) Reuniões utilizando-se técnicas de BSC (*Balanced Scorecards*), *brainstorm*, 5W2H, matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência), entre outras;

8) Entrega de documentação para análise e revisão pelas chefias das unidades gestoras do departamento;

9) Correção das sugestões encaminhadas no item anterior;

10) Estudo e definição dos modelos de fichas individuais (A4) para registro dos Indicadores Estratégicos e das Ações Estratégicas;

11) Elaboração dos Indicadores Estratégicos e detalhamento nas fichas individuais;

12) Elaboração das Ações Estratégicas e detalhamento nas fichas individuais;

13) Organização da lista de projetos, em andamento e a desenvolver, levantados pelo grupo e classificando-os nos grandes Programas e Projetos Estratégicos;

14) Alinhamento estratégico;

15) Discussão da estrutura do Plano Estratégico de TI;

16) Redação final do Plano Estratégico de TI;

17) Revisão do Plano Estratégico de TI;

18) Entrega do Plano Estratégico de TI revisado para a Presidência do TJPR

Além dessa sequência de passos, durante a elaboração deste Plano também foram consideradas as melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais, notadamente o COBIT (*Control Objectives for Information and Related Tecnology*).

O COBIT é um framework e uma base de conhecimento para os processos de TI e seu gerenciamento. “Control Objectives” podem ser entendidos como guias ou diretrizes que determinam o que deve ser

executado e supervisionado. O propósito primordial é assegurar que os recursos de TI estarão alinhados com os objetivos da organização.

Dentre os 4 domínios e 34 processos estabelecidos pelo framework, destacamos o domínio de “Planejamento e Organização” e nele o processo “PO-01 – Definir um Plano Estratégico de TI” merece destaque para demonstrar o alinhamento deste PETI com os padrões de mercado.

“Segundo este processo, o planejamento estratégico é requerido para gerenciar e direcionar todos os recursos da TI em linha com as estratégias e prioridades do negócio. A função da TI e os *stakeholders* do negócio são responsáveis para assegurar que um valor otimizado é realizado através dos portfólios dos projetos e serviços. O plano estratégico deve aumentar a compreensão dos *stakeholders* chaves em relação às oportunidades e limites da TI, avaliar o desempenho atual e esclarecer o nível de investimentos requeridos. A estratégia e as prioridades do negócio devem ser refletidas nos portfólios e executadas através dos planos táticos da TI, os quais devem estabelecer objetivos concisos, planos e tarefas compreendidas e aceitos pelo negócio e pela TI.” (COBIT 4.1, ISACA/ITGI)

B. PONTUAÇÃO ESTRATÉGICA E PRIORIZAÇÃO DAS AÇÕES

Com intuito de estabelecer uma ordem de prioridade entre as ações, foi criada uma metodologia específica, que incluiu a matriz a seguir. Esta primeira tabela representa a contribuição de cada Ação Estratégica em relação à Estratégia.

A pontuação foi atribuída conforme a importância da ação para o objetivo estratégico, sendo: 0 (nenhuma), 1 (baixa), 2 (média) e 3 (alta).

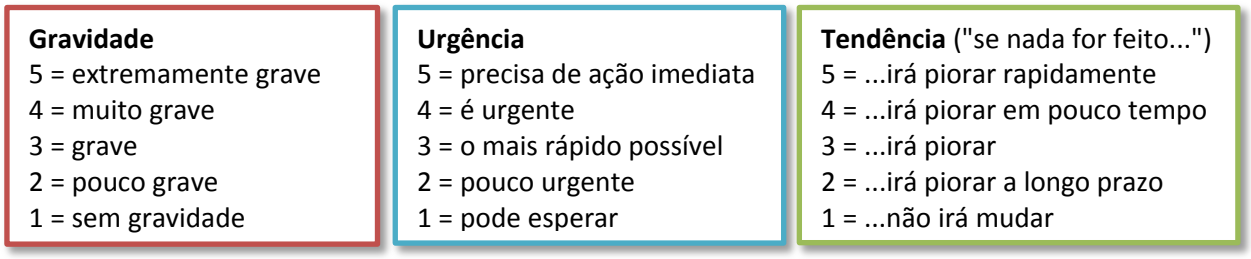
A pontuação final é a somatória das pontuações em cada objetivo estratégico.

Cod. da Ação	Nome da Ação	Pontuação Final	Aprimorar o planejamento e execução do orçamento de TIC	Promover a contínua melhoria do clima organizacional no DTIC	Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada	Primar pela segurança da informação	Prover soluções efetivas em sistemas de informação	Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do TJPR	Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho	Promover a efetividade dos procedimentos de trabalho	Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo	Promover a troca de experiências de TIC com outras instituições	Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC	Fomentar a adoção de boas práticas sociais e ambientais no TJPR
AE-20	Promover a criação do Comitê Gestor de TI	25	3	0	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
AE-19	Otimizar os macroprocessos de trabalho do DTIC	23	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1
AE-24	Normatizar procedimentos do DTIC e promover sua adesão	23	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	2	2
AE-22	Instituir o gerenciamento de projetos no DTIC	21	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1
AE-04	Elaborar e executar o Plano Anual de Capacitação do DTIC	20	1	3	3	2	2	1	2	2	1	0	2	1
AE-06	Adequar a estrutura funcional do DTIC	20	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1
AE-18	Estabelecer padrão para distribuição de recursos computacionais	20	2	1	1	1	2	3	1	3	1	1	2	2
AE-21	Gerenciar o Plano Estratégico de TI	19	3	0	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1
AE-10	Estabelecer padrões de desenvolvimento de software	18	0	1	2	2	3	2	2	3	2	0	1	0
AE-12	Implantar controle de qualidade de software	18	0	1	1	2	3	2	2	3	1	1	2	0
AE-28	Realizar pesquisa de satisfação de usuários	17	1	1	2	0	2	2	2	0	3	0	3	1

Cod. da Ação	Nome da Ação	Pontuação Final	Aprimorar o planejamento e execução do orçamento de TIC	Promover a contínua melhoria do clima organizacional no DTIC	Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada	Primar pela segurança da informação	Prover soluções efetivas em sistemas de informação	Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do TJPR	Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho	Promover a efetividade dos procedimentos de trabalho	Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo	Promover a troca de experiências de TIC com outras instituições	Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC	Fomentar a adoção de boas práticas sociais e ambientais no TJPR
AE-15	Implantar solução de comunicações unificadas	16	0	1	0	2	2	3	2	1	3	0	1	1
AE-23	Aperfeiçoar a comunicação técnica interna do DTIC	16	0	2	1	1	2	1	2	2	3	0	2	0
AE-08	Promover a implantação institucional do Plano de Continuidade de Negócios (PCN)	15	1	0	0	3	2	2	2	2	1	0	2	0
AE-09	Realizar conversão de sistemas de informação terceirizados	15	0	0	1	2	3	2	1	0	2	2	2	0
AE-11	Aprimorar o padrão visual e funcional da interface dos sistemas de informação	15	0	1	1	2	3	1	1	3	2	0	1	0
AE-14	Elaborar e executar o Plano de Integração de Sistemas de Informação	15	0	0	1	2	3	2	1	2	2	1	1	0
AE-16	Implantar solução de call-center	15	0	1	0	1	1	2	2	2	3	0	3	0
AE-17	Elaborar e executar Plano de Atualização Tecnológica	15	2	0	0	2	2	3	1	1	2	0	1	1
AE-25	Instituir o catálogo de serviços	15	0	0	0	0	2	2	3	2	3	0	3	0
AE-26	Divulgar as realizações do DTIC	15	2	2	0	0	0	1	1	1	3	2	2	1
AE-13	Monitorar a disponibilidade dos sistemas de informação	14	0	1	1	1	2	3	1	1	1	0	3	0
AE-01	Aprimorar o processo de orçamentação	14	3	0	1	1	1	1	3	1	1	1	1	0
AE-07	Promover a implantação institucional da Política de Segurança da Informação (PSI)	14	1	0	1	3	2	1	2	2	1	0	1	0
AE-05	Disponibilizar livros e periódicos especializados para o DTIC	13	1	1	3	1	2	1	2	1	0	0	0	1
AE-27	Elaborar e executar o Plano de Intercâmbio de Soluções com outras instituições	11	2	0	0	1	1	0	1	1	0	3	1	1
AE-02	Promover integração entre colaboradores do DTIC	10	0	3	2	0	0	0	1	1	2	0	0	1
AE-03	Elaborar e executar o Plano de Integração do Novo Servidor	10	0	3	1	1	0	0	1	1	2	0	0	1
AE-29	Elaborar e executar Plano de Ações Sociais e Ambientais	10	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	3

A simples análise do valor estratégico de cada ação não permite identificar a prioridade e o esforço necessários para a sua realização. Por esse motivo, além de ponderar a importância da ação para a estratégia como um todo, foram considerados também outros dois conceitos.

Além do "Valor Estratégico" foi proposto o uso da matriz GUT, cujo acrônimo se refere a três fatores: Gravidade, Urgência e Tendência. Para cada ação estratégica foram pontuados esses três fatores, com valores de 1 a 5, conforme a figura a seguir:



A determinação da **PRIORIDADE** das ações foi feita, portanto, através da multiplicação direta de 4 fatores: "Valor Estratégico", Gravidade, Urgência e Tendência.

O segundo conceito avaliado está relacionado ao **ESFORÇO** necessário para a execução da ação estratégica. Da mesma forma, está relacionado à pontuação de três fatores: Duração, Custo e Disponibilidade de Pessoal.

A ***duração*** é uma estimativa do tempo necessário para a conclusão da ação em relação ao período do PETI. O ***custo*** está relacionado aos recursos financeiros necessários para viabilização da ação. A ***disponibilidade*** de pessoal é uma medida da dificuldade para se dispor de pessoas aptas, capacitadas e em quantidade suficiente para a realização da ação. As pontuações para cada um desses fatores seguiu os seguintes critérios:

- Duração (5 – Alto, mais de 3 anos, 3 – Médio, entre 1 a 3 anos, 1 – Baixo, até 1 ano);

- Custo (5 – Alto, 3 – Médio, 1 – Baixo);
- Disponibilidade (5 – Alta dificuldade, 3 – Média dificuldade, 1 – Baixa dificuldade).

Os **ESFORÇOS/RECURSOS** necessários para cada ação são, portanto, resultantes da média geométrica desses três fatores (raiz cúbica da multiplicação dos três fatores).

Com essa análise os gestores têm a possibilidade de avaliar as várias dimensões de cada ação estratégica, facilitando a tomada de decisão. A tabela a seguir é o resultado consolidado da metodologia apresentada anteriormente. As classificação foi feita pela coluna PRIORIDADE:

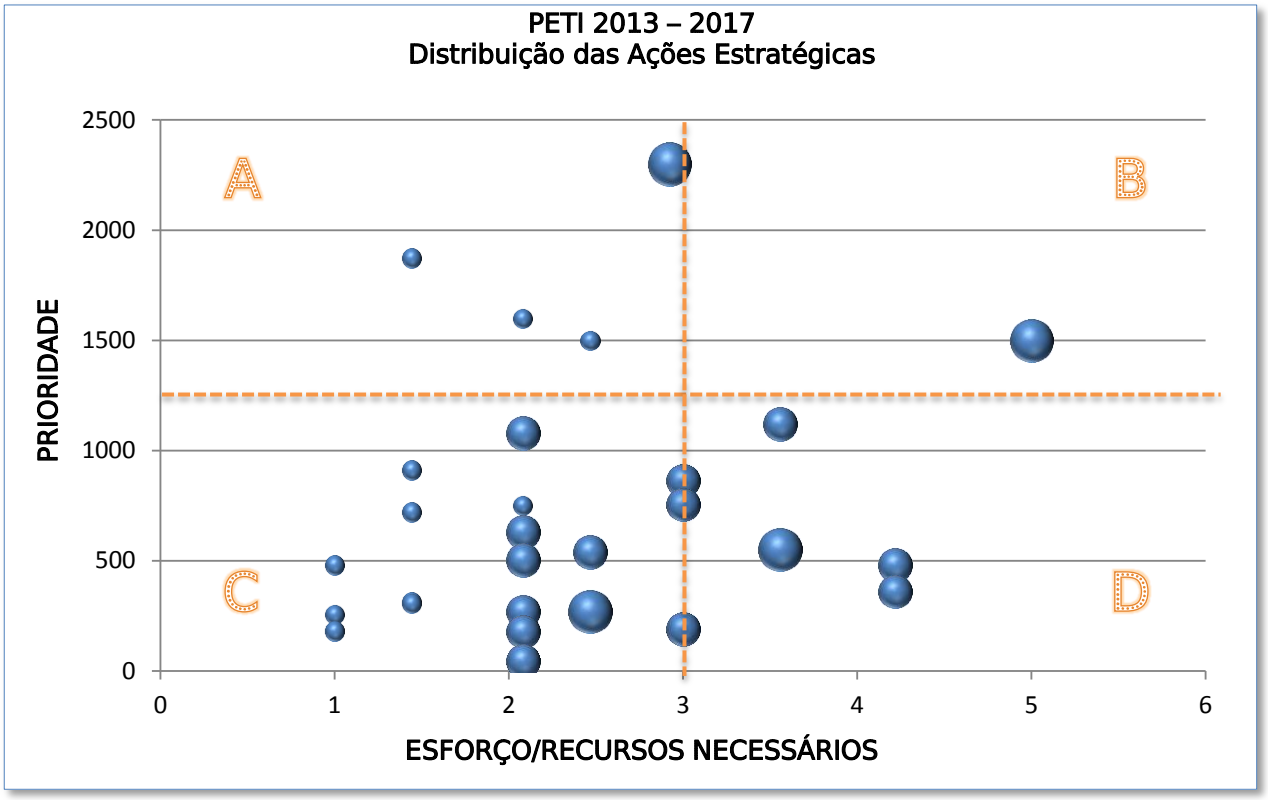
	Ações Estratégicas	Valor Estratégico	Gravidade	Urgência	Tendência	PRIORIDADE	Duração	Custo	Disponibilidade de Pessoal	ESFORÇO/RECURSOS
AE-24	Normatizar procedimentos do DTIC e promover sua adesão	**23**	5	5	4	**2300**	5	1	5	**2,92**
AE-20	Promover a criação do Comitê Gestor de TI	**25**	5	5	3	**1875**	1	1	3	**1,44**
AE-04	Elaborar e executar o Plano Anual de Capacitação do DTIC	**20**	4	5	4	**1600**	1	3	3	**2,08**
AE-08	Promover a implantação institucional do Plano de Continuidade de Negócios (PCN)	**15**	5	5	4	**1500**	5	5	5	**5,00**
AE-09	Realizar conversão de sistemas de informação terceirizados	**15**	5	5	4	**1500**	1	3	5	**2,47**
AE-07	Promover a implantação institucional da Política de Segurança da Informação (PSI)	**14**	5	4	4	**1120**	3	3	5	**3,56**
AE-12	Implantar controle de qualidade de software	**18**	5	4	3	**1080**	3	3	1	**2,08**
AE-21	Gerenciar o Plano Estratégico de TI	**19**	4	3	4	**912**	1	1	3	**1,44**
AE-10	Estabelecer padrões de desenvolvimento de software	**18**	4	3	4	**864**	3	3	3	**3,00**
AE-22	Instituir o gerenciamento de projetos no DTIC	**21**	3	4	3	**756**	3	3	3	**3,00**
AE-16	Implantar solução de call-center	**15**	5	5	2	**750**	1	3	3	**2,08**

Ações Estratégicas		Valor Estratégico	Gravidade	Urgência	Tendência	PRIORIDADE	Duração	Custo	Disponibilidade de Pessoal	ESFORÇO/RECURSOS
AE-26	Divulgar as realizações do DTIC	**15**	4	4	3	**720**	1	1	3	**1,44**
AE-13	Monitorar a disponibilidade dos sistemas de informação	**14**	5	3	3	**630**	3	3	1	**2,08**
AE-19	Otimizar os macroprocessos de trabalho do DTIC	**23**	3	4	2	**552**	5	3	3	**3,56**
AE-25	Instituir o catálogo de serviços	**15**	3	4	3	**540**	3	1	5	**2,47**
AE-01	Aprimorar o processo de orçamentação	**14**	3	4	3	**504**	3	1	3	**2,08**
AE-06	Adequar a estrutura funcional do DTIC	**20**	4	3	2	**480**	3	5	5	**4,22**
AE-18	Estabelecer padrão para distribuição de recursos computacionais	**20**	3	2	4	**480**	1	1	1	**1,00**
AE-17	Elaborar e executar Plano de Atualização Tecnológica	**15**	4	3	2	**360**	3	5	5	**4,22**
AE-05	Disponibilizar livros e periódicos especializados para o DTIC	**13**	3	4	2	**312**	1	1	3	**1,44**
AE-28	Realizar pesquisa de satisfação de usuários	**17**	3	3	2	**306**	1	1	3	**1,44**
AE-14	Elaborar e executar o Plano de Integração de Sistemas de Informação	**15**	3	2	3	**270**	5	1	3	**2,47**
AE-11	Aprimorar o padrão visual e funcional da interface dos sistemas de informação	**15**	3	3	2	**270**	3	1	3	**2,08**
AE-23	Aperfeiçoar a comunicação técnica interna do DTIC	**16**	4	4	1	**256**	1	1	1	**1,00**
AE-15	Implantar solução de comunicações unificadas	**16**	2	2	3	**192**	3	3	3	**3,00**
AE-29	Elaborar e executar Plano de Ações Sociais e Ambientais	**10**	3	3	2	**180**	3	1	3	**2,08**
AE-02	Promover integração entre colaboradores do DTIC	**10**	3	3	2	**180**	1	1	1	**1,00**
AE-03	Elaborar e executar o Plano de Integração do Novo Servidor	**10**	3	3	2	**180**	1	1	1	**1,00**
AE-27	Elaborar e executar o Plano de Intercâmbio de Soluções com outras instituições	**11**	2	2	1	**44**	3	1	3	**2,08**

Complementarmente à matriz acima, foi elaborado um gráfico para facilitar a avaliação do gestor em relação às ações de maior prioridade e que exigem poucos recursos para sua execução.

O gráfico apresenta a distribuição das ações estratégicas considerando a "Prioridade versus Esforços/Recursos" e os quadrantes representam:

- Quadrante A = ações de ALTA prioridade e com BAIXO Esforço
- Quadrante B = ações de ALTA prioridade e com ALTO Esforço
- Quadrante C = ações de BAIXA prioridade e com BAIXO Esforço
- Quadrante D = ações de BAIXA prioridade e com ALTO Esforço



O respectivo tamanho de representação dos pontos de cada ação está relacionado à DURAÇÃO estimada das ações (baixa, média e alta).

C. FICHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

IE-01 - Índice de imprecisão na execução do orçamento de TIC

Objetivo Estratégico:	01 – Aprimorar o planejamento e execução do orçamento de TIC 07 – Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho
Periodicidade:	Mensal
Data da última revisão do indicador:	09/10/2012
Situação Atual:	55,85%
Responsável:	Assessoria Técnica (ASTEC)

$$IE01 = \left|100 - \left(\frac{VIE_1 + VIE_2 + \cdots + VIE_n}{VOTP} X\ 100\right)\right|$$

Como Medir:

IE01 = Índice de imprecisão na execução do orçamento
VIE_i = Valor do item executado, independentemente de estar previsto no orçamento
VOTP = Orçamento total previsto

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
50%	40%	30%	20%	10%

1. Este indicador avalia o distanciamento entre orçamento previsto e executado. O valor das metas anuais representa o distanciamento para mais ou para menos do orçamento previsto;

2. Considerar como Orçamento Previsto o documento oficial anual elaborado pelo DTIC (em geral, no mês de agosto), encaminhado para a Assessoria de Planejamento da Presidência;

3. Considerar como Valor do Item Executado aquele decorrente de aquisição ou contratação cuja nota de empenho foi emitida entre o início do exercício até a data da medição (acumulado). O valor a ser considerado é o efetivamente executado (e não o previsto);

4. Todos os valores utilizados no cálculo devem estar em REAIS;

5. O valor calculado no último mês do ano é o índice final anual a ser confrontado com a respectiva meta;

6. As aquisições e contratações executadas que não foram incluídas no Orçamento Previsto também deverão ser contabilizadas.

Critérios / Metodologia:

IE-02 – Índice de ações de integração no DTIC

Objetivo Estratégico:	02 – Promover a contínua melhoria do clima organizacional
Periodicidade:	Trimestral
Data da última revisão do indicador:	22/10/2012
Situação Atual:	40%
Responsável:	Assessoria Técnica

$$IE02 = \frac{nAI}{nTA} X\ 100$$

Como Medir:

IE02 = Índice de ações de integração do DTIC
nAI = Número de ações de integração realizadas no período
nTA = Número total de ações de integração pre vistas

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
50%	60%	80%	90%	100%

1. Considerar a soma dos eventos individuais de ações de integração realizadas ao longo do ano;

2. Considerar para efeitos de meta 10 ações para cada ano

3. Considerar as seguintes ações de integração promovidas pelo DTIC:

   a) Encontros internos que reúnam pelo menos 4 unidades do DTIC;
   b) Atividades culturais e esportivas em geral com participação de pelo menos 4 unidades do DTIC;
   c) Almoços, jantares e lanches de confraternização que reúnam pelo menos 4 unidades do DTIC

4. Considerar unidade participante se estiver representada por um mínimo de 25% de seus integrantes;

5. Considerar como integrante da unidade: estagiários, servidores e comissionados.

Critérios / Metodologia:

IE-03 - Índice de capacitação de servidores

Objetivo Estratégico:	02 – Promover a contínua melhoria do clima organizacional 03 – Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada
Periodicidade:	Mensal
Data da última revisão do indicador:	04/10/2012
Situação Atual:	3,86%
Responsável:	Assessoria Técnica

Como Medir:

$$IE03 = \frac{nS}{nTS} \; X \; 100$$

IE03 = Índice de capacitação de servidores
nS = Número de servidores que receberam capacitação
nTS = Número total de servidores do DTIC no momento da medição

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
10%	40%	60%	80%	100%

Critérios / Metodologia:

1. Considerar cursos concluídos e com carga horária de no mínimo 20 horas, com emissão de certificado de participação;

2. Considerar cursos solicitados pelo Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) (processo iniciou-se no departamento);

3. Considerar servidores efetivos e comissionados;

4. Considerar o valor unitário mesmo que um servidor receba mais de uma capacitação e treinamento no período considerado;

5. Considerar cursos de capacitação e treinamento nas seguintes áreas:

   a) Administração Pública
   b) Atualizações em assuntos jurídicos e de requisitos regulatórios
   c) Governança de TI e frameworks corporativos
   d) Gestão de projetos e de processos
   e) Software de gestão de projetos e de processos
   f) Atendimento a usuários
   g) Metodologias
   h) Análise de sistemas
   i) Linguagens de programação
   j) Frameworks de desenvolvimento
   k) Bancos de dados
   l) Infraestrutura e suporte de redes
   m) Telefonia digital
   n) Ambientes e sistemas operacionais
   o) Web Design
   p) Aplicativos de Escritório (Office)
   q) Backoffice (Exchange, Sharepoint)
   r) Tutoria em EaD
   s) Segurança da Informação

6. Considerar capacitação nas modalidades presencial e à distância

7. Considerar o número total de servidores do DTIC no momento da medição

8. Considerar o número de servidores que receberam capacitação e treinamento segundo os critérios acima e informados diretamente pelos respectivos gestores

9. O indicador se refere à participação por ano, ou seja, a cada ano será reiniciada a contagem de servidores que receberam capacitação

$$\mathbf{IE03_Anual} = \frac{\boldsymbol{iC1^{\circ}Trim + iC2^{\circ}Trim + iC3^{\circ}Trim + iC4^{\circ}Trim4}}{\mathbf{4}}$$

IE-04 - Índice de Conversão de Sistemas de Informação Terceirizados

Objetivo Estratégico:	05 – Prover soluções efetivas em sistemas de informação
Periodicidade:	Trimestral
Data da última revisão do indicador:	04/10/2012
Situação Atual:	21%
Responsável:	Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

Como Medir:

$$IE04 = \frac{nSA}{nTS} \; X \; 100$$

IE04 = Índice de conversão de sistemas de informação
nSA = Número de sistemas de informação convertidos
nTS = Número total de sistemas de informação monitorados

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
50%	72%	100%	100%	100%

1. A medição deve ser efetuada na última semana do mês de fechamento do período indicado;
2. Os seguintes sistemas de informação são monitorados para este indicador:
   a) CRIMINAL – Controle penal
   b) CRIMINAL-2 – Corregedoria dos presídios
   c) JUDWIN
   d) TURMA RECURSAL (papel)
   e) SABIA – Sistema bibliotecário
   f) FOLHA DE PAGAMENTO
   g) SGRH – Sistema de recursos humanos
   h) SISCOM – Sistema de controle de comarcas
   i) SISCO – Sistema de controle de compras
   j) SGF – Sistema de controle de diárias
   k) CONPAT – Sistema de controle de bens permanentes
   l) PROT – Sistema de controle de protocolos
   m) PROTCV – Sistema de controle de protocolos cíveis
   n) MED – Sistema de controle médico e social
3. O número de sistemas de informação convertidos deve ser acumulado a cada medição.

Critérios / Metodologia:

IE-05 – Índice de atualização tecnológica dos servidores corporativos

Objetivo Estratégico:	06 – Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do TJ
Periodicidade:	Mensal
Data da última revisão do indicador:	10/10/2012
Situação Atual:	74%
Responsável:	Divisão de Infraestrutura de Software

Como Medir:

$$IE05 = \frac{iCPU + iSTORAGE}{2}$$

$$iCPU = \frac{SPECint_{ProdGar1} + SPECint_{ProdGar2} + \cdots + SPECint_{prodGarN}}{SPECint_{Prod1} + SPECint_{Prod2} + ..SPECint_{ProdM}} \; X \; 100$$

$$iSTORAGE = \frac{CBST_{Gar1} + CBST_{Gar2} + .. + CBST_{GarN}}{CBST_{1} + CBST_{2} \ldots + CBST_{M}} \; X \; 100$$

IE05 = Índice de Atualização Tecnológica dos Servidores corporativos

$SPECint_{ProdGar\,i}$ **=** SPECint do servidor de produção "i" com garantia >= 1 ano

$SPECint_{Prod\,j}$ = SPECint do servidor de produção "j"

$iCPU$= Índice de Atualização Tecnológica das CPUs dos servidores corporativos

$iSTORAGE$= Índice de Atualização Tecnológica dos equipamentos de armazenamento de dados

$CBST_{Gari}$ = Capacidade Bruta em TB do Storage de produção com garantia >= 1 ano

$CBST_{j}$= Capacidade Bruta em TB do Storagede produção

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
73%	80%	80%	80%	80%

1. Servidor corporativo é aquele que hospeda bancos de dados, servidores de aplicação ou sistemas de arquivos
2. Servidor com pelo menos um ano de garantia é aquele cujo contrato de garantia vencerá após 365 dias da data de medição
3. Storage com pelo menos um ano de garantia é aquele cujo contrato de garantia vencerá após 365 dias da data de medição
4. O valor SPECint de cada servidor é o maior valor medido em http://www.spec.org/cpu2006/results/cpu2006.html ou posteriores atualizações em www.spec.org
5. SPECint é uma especificação de uma bateria de 12 testes de comparação entre computadores que avalia o poder de processamento da aritmética de números inteiros, mantida pela empresa Standard Performance Evaluation Corporation.
6. A medição deve ocorrer no último dia útil do mês

Critérios / Metodologia:

IE-06 – Índice de atualização de equipamentos de informática

Objetivo Estratégico:	06 – Manter infraestrutura do DTIC adequada às necessidades do PJPR 08 – Promover a efetividade dos procedimentos de trabalho
Periodicidade:	Trimestral
Data da última revisão do indicador:	17/10/2012
Situação Atual:	60,92 %
Responsável:	Supervisão dos Núcleos Regionais de Informática

Como Medir:

$$IE06 = \frac{(pCG\ X\ PC) + (pIG\ X\ PI) + (pSG\ X\ PS) + (pMEG\ X\ PME)}{PC + PI + PS + PME}$$

IE06 **=** Índice de atualização de equipamentos de informática
pCG **=** Percentual de computadores e notebooks c/ garantia >= 1 ano
PC **=** Peso computador - 05
pIG **=** Percentual de impressoras c/ garantia >= 1 ano
PI **=** Peso impressora - 03
pSG **=** Percentual de scanners c/ garantia >= 1 ano
PS **=** Peso Scanner - 02
pMEG **=** Percentual de monitores extra c/ garantia >= 1 ano
PME **=** Peso monitor extra - 01

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
80%	80%	80%	80%	80%

1. O índice reflete o nível de atualização tecnológica (equipamentos em garantia) do parque instalado;
2. Considerar para este índice os seguintes equipamentos: Computadores, notebooks, impressoras, scanners e monitores extras;
3. Os dados referentes ao período de garantia de cada equipamento se baseiam no sistema de controle de equipamentos de informática do DTIC (Siate/Hermes);
4. O indicador deve ser medido sempre no último dia útil do trimestre;
5. Índice Anual será a média aritmética dos resultados trimestrais:

$$IE06_{Anual} = \frac{I06_{1tri} + I06_{2tri} + I06_{3tri} + I06_{4tri}}{04}$$

Critérios / Metodologia:

IE-07 - Índice de ações de segurança da informação

Objetivo Estratégico:	04 - Primar pela segurança da informação
Periodicidade:	Trimestral
Data da última revisão do indicador:	08/10/2012
Situação Atual:	0%
Responsável:	Divisão de Sistemas de Comunicação

Como Medir:

$$IE07 = \frac{nASI}{nTASI} X\ 100$$

IE07 = Índice de Ações de Segurança da Informação
nASI = Número de Ações de Segurança da Informação realizadas
nTASI = Número Total de Ações de Segurança da Informação previstas

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
12%	50%	75%	90%	100%

1. O escopo de ações a serem realizadas abrange exclusivamente a seguinte lista:
   a) Promover a implantação do Comitê de Segurança da Informação
   b) Contratação e treinamento em Segurança da Informação
   c) Contratação e consultoria em Segurança da Informação
   d) Elaboração, aprovação e divulgação da Política de Utilização da Rede e de Recursos Computacionais;
   e) Limpeza/higienização do Active Directory
   f) Criação, manutenção e divulgação de boas práticas de Segurança da Informação
   g) Definição, aprovação e atualização do modelo de segurança no uso de webservices
   h) Definição, aprovação e atualização do modelo de segurança em todos os sistemas de informação desenvolvidos pelo TJPR

2. As ações listadas anteriormente não guardam ordem de importância relativa, para fins de cumprimento deste indicador, cabendo aos gestores destas ações realizar o estudo e indicação da ordem mais conveniente da progressão dos trabalhos.

Critérios / Metodologia:

IE-08 - Índice de elaboração e implantação do Plano de Continuidade do Negócio

Objetivo Estratégico:	04 - Primar pela segurança da informação
Periodicidade:	Mensal
Data da última revisão do indicador:	09/10/2012
Situação Atual:	Sem medição atual
Responsável:	Assessoria Técnica

$$IE08 = Pf1 + Pf2 + Pf3 + Pf4 + Pf5$$

$Pf\,i$ = Percentual da fase "i" atendida

Como Medir:

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
5%	25%	50%	75%	100%

Critérios / Metodologia:

1. O Plano de Continuidade de Negócios (**PCN**) é um plano para a resposta de emergência, operações backup e recuperação de ativos atingidos por uma falha ou desastre. Tem como objetivo o de assegurar a disponibilidade de recursos de sistema críticos, recuperar um ambiente avariado e promover o retorno à sua normalidade. Abrange os seguintes outros planos: Plano de Gerenciamento de Crises (**PGC**), Plano de Continuidade Operacional (**PCO**) e Plano de Recuperação de Desastres (**PRD**).

2. O monitoramento para a elaboração e implantação do Plano de Continuidade de Negócio (PCN) se dá por meio da medição da execução e finalização das seguintes fases:
   a) Designação da equipe multidisciplinar e do responsável pela atividade (5%);
   b) Levantamento dos principais negócios, recursos operacionais em vigor, fatores de risco operacionais, mapeamento dos possíveis impactos, gatilhos de acionamento, cronograma de revisões dos planos, orçamentação prevista e definição das equipes de execução dos planos (20%);
   c) Elaboração do Plano de Gerenciamento de Crises (**PGC**) - acionamento da contingência e apresentação ao Comitê de Segurança da Informação e à Direção do DTIC para aprovação; elaboração da normatização, divulgação e promoção de sua adesão (25%);
   d) Elaboração do Plano de Continuidade Operacional (**PCO**) - procedimentos para contingenciamento e redução do tempo de indisponibilidade; apresentação ao Comitê de Segurança da Informação e à Direção do DTIC para aprovação; elaboração da normatização, divulgação e promoção de sua adesão (25%);
   e) Elaboração do Plano de Recuperação de Desastres (**PRD**) - plano de recuperação e restauração das funcionalidades dos ativos afetados e apresentação ao Comitê de Segurança da Informação e à Direção do DTIC para aprovação; elaboração da normatização, divulgação e promoção de sua adesão (25%).

IE-09 – Índice de disponibilidade de sistemas de informação críticos

Objetivo Estratégico:	05 - Prover soluções efetivas em sistemas de informação 06 - Manter infraestrutura de TIC adequada às necessidades do TJPR 08 - Promover a efetividade dos procedimentos de trabalho 11 - Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC
Periodicidade:	Mensal
Data da última revisão do indicador:	22/10/2012
Situação Atual:	99,05%
Responsável:	Divisão de Infraestrutura de Software

Como Medir:

$$IE09 = \frac{DSIC_1 + DSIC_1 + \cdots + DSIC_N}{nTSC}$$

IE09 **=** Índice de disponibilidade de sistemas de informação críticos
$DSIC_i$ **=** Disponibilidade do sistema de informação crítico "i"
nTSC **=** Número total de sistemas de informação críticos

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
99%	99%	99%	99%	99%

Critérios / Metodologia:

1. O índice é medido mensalmente e a medição deve ocorrer no mês subsequente ao período avaliado

2. Considerar como período de medição de disponibilidade todos os dias da semana e todo o período do dia (24 x 7)

3. O período de medição pode ser modificado

4. A ferramenta para a obtenção das disponibilidades dos sistemas é o Nagios adaptado pela Divisão de Infraestrutura de Software

5. Considerar os agrupamentos que compõem cada sistema de informação crítico:

   a) servidores de aplicação
   b) banco de dados
   c) servidores de armazenamento de dados
   d) todos os demais serviços/sistemas que impliquem dependência

6. Além das verificações possíveis que atualmente existem no Nagios, espera-se que o sistema de informação apresente uma interface para realização de um diagnóstico mais aprofundado. Este levará em consideração pontos específicos do sistema que não são abrangidos pelo Nagios

7. Considerar como sistemas de informação críticos para efeitos deste indicador:

   a) PROJUDI
   b) SNU
   c) Fundos
   d) Domus
   e) Oráculo
   f) eDJ
   g) eMandado
   h) Mensageiro
   i) Judwin (banco de dados)
   j) SICC (banco de dados)

8. Desconsiderar indisponibilidade ocasionada por componentes provenientes de serviços externos (de terceiros, ex: SERASA).

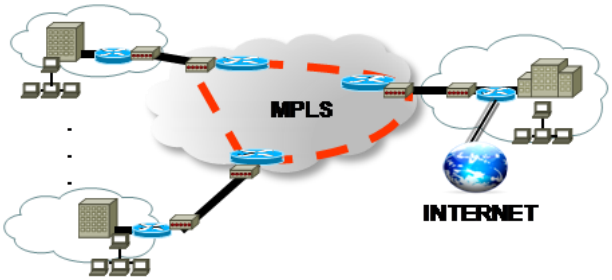
IE-10 - Índice de disponibilidade dos serviços de comunicação de dados

Objetivo Estratégico:	06 – Manter infraestrutura do DTIC adequada às necessidades do PJPR 09 – Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo 11 – Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC
Periodicidade:	Mensal
Data da última revisão do indicador:	17/10/2012
Situação Atual:	95%
Responsável:	Divisão de Sistemas de Comunicação

$$IE10 = \frac{DLM_1 + DLM_2 + DLM_3 + \cdots + DLM_n}{DTLM}$$

IE10 = Índice de disponibilidade dos serviços de comunicação de dados
DLM_i = Disponibilidade do Link "*i*" de comunicação de dados MPLS
DTLM = Disponibilidade total dos Links MPLS

Como Medir:



Nota: MPLS = Multi Protocol Label Switching

Metas:

2013	2013	2015	2016	2017
95%	96%	97%	98%	99%

1. A disponibilidade é avaliada apenas para links de comunicação MPLS;

2. Os dados considerados para o cálculo deste índice devem ser obtidos exclusivamente a partir da ferramenta de monitoramento NAGIOS;

3. O índice é medido mensalmente e a medição deve ocorrer no primeiro dia útil do mês subsequente ao período avaliado;

4. A disponibilidade é avaliada apenas no horário de expediente, excetuando-se também testes e ativações;

5. Para cálculo do Índice Anual deve ser considerada a média aritmética dos índices mensais:

$$\boldsymbol{IE10_{Anual} = \frac{I10_{Jan} + I10_{Fev} + I10_{Mar} + \cdots + I10_{Dez}}{12}}$$

Critérios / Metodologia:

IE-11 - Índice de processos de trabalho mapeados

Objetivo Estratégico:	07 – Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho 08 – Normatizar procedimentos de TIC e promover sua adesão
Periodicidade:	Trimestral
Data da última revisão do indicador:	09/10/2012
Situação Atual:	0% (Nenhum processo mapeado)
Responsável:	Assessoria Técnica

Como Medir:

$$IE11 = \frac{nPM}{nTPM} \; X \; 100$$

IE11 = Índice de processos de trabalho mapeados
nPM = Número de processos de trabalho mapeados
nTPM = Número total de processos de trabalho a serem mapeados

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
10%	30%	45%	75%	100%

Critérios / Metodologia:

1. O termo “processo” referido neste indicador se aplica exclusivamente a processos de trabalho ou rotinas de atividades que se repetem ciclicamente;

2. Para efeito deste indicador, considera-se grau de maturidade inicial (COBIT-4.1) em gestão de processos, aplicando-se melhorias sucessivas a cada nova revisão;

3. Os mapeamentos de processos que tiverem otimização devem apresentar o processo levantado e o processo otimizado a ser aprovado;

4. A notação utilizada no mapeamento deve seguir o padrão BPMN;

5. Considera-se mapeado um processo se a entrega cumprir os seguintes requisitos:

   a) Proprietário e suplente (dono) do processo identificados;
   b) Etapas ou fases do processo, suas atividades principais e interligações correlatas identificadas;
   c) Responsáveis pelas atividades identificadas para cada etapa ou fase do processo;
   d) Demais partes interessadas do processo identificadas;
   e) Entradas e saídas do processo identificadas;
   f) Principais indicadores operacionais identificados para cada etapa ou fase do processo;
   g) Desenho do processo elaborado segundo a notação definida;
   h) Mapeamento do processo aprovado pelo dono e pela Direção do DTIC.

6. O escopo de processos a serem mapeados abrange exclusivamente a seguinte lista:

   a) Processo de análise e aprovação de novas demandas externas
   b) Processo de gestão de aquisições de bens e serviços de TI
   c) Processo de gestão estratégica de TI
   d) Processo de gestão de mudanças
   e) Processo de capacitação de servidores
   f) Processo de gestão do orçamento anual
   g) Processo de gestão de projetos
   h) Processo de gestão de processos de trabalho
   i) Processo de desenvolvimento de sistemas de informação
   j) Processo de gestão da continuidade do negócio
   k) Processo de normatização de procedimentos de TI

7. Os processos listados anteriormente não guardam ordem de importância relativa, para fins de cumprimento deste indicador, cabendo ao gestor destas ações realizar o estudo e indicação da ordem mais conveniente da progressão dos trabalhos.

IE-12 - Índice de cumprimento das metas do PETI

Objetivo Estratégico:	01 – Aprimorar o planejamento e execução do orçamento de TIC 07 - Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho
Periodicidade:	Trimestral
Data da última revisão do indicador:	08/10/2012
Situação Atual:	Sem medição atual
Responsável:	Assessoria Técnica

$$IE12 = \frac{nMC}{nMP} \; X \; 100$$

IE12 = Índice de cumprimento das metas do PETI
nMC = Número de metas cumpridas até a data da medição
nMP = Número de metas planejadas na data da medição

Como Medir:

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
30%	40%	55%	75%	100%

1. As metas a serem consideradas para o cálculo deste indicador contemplam as metas do PETI em vigor sendo uma meta por ano para cada indicador estratégico.

2. Não considerar na medição deste indicador o próprio indicador "Índice de cumprimento das metas do PETI".

3. O índice deve ser medido ao final de cada período e a análise será referente ao período anterior.

Critérios / Metodologia:

IE-13 - Índice de desempenho no atendimento

Objetivo Estratégico:	03 – Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada 09 – Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo 11 – Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC
Periodicidade:	Mensal
Data da última revisão do indicador:	17/10/2012
Situação Atual:	74%
Responsável:	Divisão de Atendimento a Usuários

$$IE13 = \frac{nCA}{nTCA} X\ 100$$

IE13 = Índice de desempenho no atendimento
nCA = Número de chamados abertos atendidos até 4 horas
nTCA = Número total de chamados abertos no mês

Como Medir:

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
70%	75%	80%	85%	90%

Critérios / Metodologia:

1. Para efeitos deste indicador, considerar “Atendimento” os chamados registrados no sistema OCOMON/SAU e atendidos pela Divisão de Atendimento a Usuários (DAU), cuja descrição do problema seja “Autorização”, excluindo, portanto, atendimentos referentes à suporte e dúvidas, e que tenham sido resolvidos em até 4 (quatro) horas;

2. Como “Autorização” entende-se as seguintes ações, entre outras:

   a) Fornecimento de siglas para usuários;
   b) Alteração de lotação de usuários;
   c) Habilitação nos sistemas de 1º grau Cível (Projudi, Legis, Sijec);
   d) Habilitação nos sistemas de 1º grau Criminal (Sicc4);
   e) Habilitação nos sistemas de 2º grau (Judwin, Turma recursal);
   f) Habilitação nos sistemas administrativos (Hermes, Telnet, Sgrh, SGMP, etc);
   g) Cadastramento e habilitação em convênios (BacenJud, Renajud, Infojud, Infoseg, Copel, Detran, TRF4, Sesp-Intranet, etc);
   h) Fornecimento de sigla e habilitação de acesso ao sistema Oráculo para entidades conveniadas (TJSC, MP, MP-Militar, SESP, TRE, TRF4, etc).

3. Considerar apenas os chamados principais, ou chamados PAI, e não os sub-chamados;

4. Considerar para contagem de tempo as horas úteis de trabalho conforme expediente do TJ. Desde o momento do registro de atendimento no sistema OCOMON/SAU até seu encerramento com a respectiva comunicação ao solicitante;

5. Este indicador deverá ser medido no primeiro dia útil do mês subsequente ao período avaliado;

6. Para cálculo do Índice Anual deve ser considerada a média aritmética dos índices mensais:

$$IE13_{Anual} = \frac{I13_{Jan} + I13_{Fev} + I13_{Mar} + \cdots + I13_{Dez}}{12}$$

IE-14 – Índice de formalização dos procedimentos de trabalho

Objetivo Estratégico:	03 – Manter a estrutura funcional de TIC adequada e continuamente capacitada 04 – Primar pela segurança da informação 05 – Prover soluções efetivas em sistemas de informação 06 – Manter infraestrutura do DTIC adequada às necessidades do PJPR 07 – Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho 08 – Normatizar procedimentos de TIC e promover sua adesão
Periodicidade:	Trimestral
Data da última revisão do indicador:	10/10/2012
Situação Atual:	0%
Responsável:	Supervisão dos Núcleos Regionais de Informática

Como Medir:

$$IE14 = Pf1 + Pf2 + Pf3 + Pf4$$

Pfi = Percentual da fase "i" atendida

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
10%	30%	60%	80%	100%

1. Define-se “procedimento” como a sequência de atividades (instruções passo-a-passo) que formalizam o “como fazer” e que implementa parte de um processo;

2. O cumprimento das fases é contabilizado até o último dia do período e o percentual definido (Pfi) será proporcional às atividades realizadas;

3. O monitoramento para formalização de procedimentos de trabalho se dá por meio da medição anual da execução e finalização das seguintes fases:

    a) Designação da equipe multidisciplinar e do responsável pela ação (Pf1 = 5%);
    b) Criação e revisão do Manual Técnico de Elaboração de Procedimentos (MTEP) (Pf2 = 5%)
    c) Definição e priorização da lista de procedimentos de trabalho a serem formalizados no ano (Pf3 = 15%);
    d) Distribuição e formalização dos procedimentos identificados em cada ano (Pf4 = 75%);

Critérios / Metodologia:

IE-15 – Índice de serviços catalogados

Objetivo Estratégico:	07 – Integrar e aperfeiçoar os processos de trabalho 09 – Aprimorar comunicação com públicos externos e internos 11 – Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC
Periodicidade:	Trimestral
Data da última revisão do indicador:	10/10/2012
Situação Atual:	0%
Responsável:	Divisão de Atendimento a Usuários

$$IE15 = Pf1 + Pf2 + Pf3 + Pf4$$

Pfi = Percentual da fase "i" atendida

Como Medir:

Metas:	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
	10%	30%	60%	80%	100%

1. Define-se “catálogo de serviços” como um cadastro público dos serviços e produtos oferecidos pelo DTIC aos usuários internos e externos. Este cadastro contempla níveis de qualidade, prazos de atendimento, características, pré-requisitos e condições de fornecimento de cada serviço. Preferencialmente deve estar acessível pelo Portal do TJPR;

2. Define-se “serviço” como um meio de atender à necessidade do usuário, propiciando os resultados que deseja;

3. O cumprimento das fases é contabilizado até o último dia do período e o percentual definido (Pfi) será proporcional às atividades realizadas;

4. O monitoramento para formalização de procedimentos de trabalho se dá por meio da medição anual da execução e finalização das seguintes fases:

   a) Designação da equipe multidisciplinar e do responsável pela ação (Pf1 = 5%);
   b) Criação e revisão do modelo de Catálogo de Serviços (Pf2 = 5%);
   c) Definição e priorização da lista dos serviços a serem publicados no ano (Pf3 = 15%);
   d) Catalogação dos serviços em cada ano (Pf4 = 75%).

Critérios / Metodologia:

5. Cabe ao responsável por esta ação definir os atributos mínimos dos serviços catalogados considerando o nível de maturidade da instituição;

6. Sugestão de estrutura para o catálogo de serviços:

   a) Conteúdo
   b) Introdução
   c) Perfil das unidades do DTIC
   d) Horários de serviços e formas de acesso às unidades do DTIC
   e) Visão geral dos serviços e produtos
      i. Incluir todos os serviços e produtos
      ii. Descrição orientada ao usuário
      iii. Especificações (detalhamento dos serviços)
      iv. Horários de serviço, manutenção e de suporte
      v. Horários de entrega
         a. Metas de qualidade: Disponibilidade, Confiabilidade, Usabilidade e Prioridade com níveis defaults e opções
      vi. Premissas do Usuário
      vii. Procedimentos para requisição ou mudança
   f) Contingência
   g) Índice e definição

IE-16 – Número de ações de comunicação

Objetivo Estratégico:	09 – Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo
Periodicidade:	Trimestral
Data da última revisão do indicador:	26/10/2012
Situação Atual:	Primeira medição: 10
Responsável:	Assessoria Técnica

Como Medir: ***IE16*** = Número de ações de comunicação

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
10	13	15	18	20

1) Para cálculo deste indicador são contabilizadas as seguintes ações:

   a) Publicação de boletim informativo do DTIC para divulgação ao público externo
   b) Realização de evento interno de grande porte, com participação de pelo menos 40 pessoas provenientes de pelo menos 5 diferentes áreas do Tribunal, para apresentação de atividades realizadas pelo DTIC
   c) Participação ativa (atuando como palestrante) em evento externo de grande porte (pelo menos 50 participantes) com participação de outros órgãos públicos
   d) Inclusão de notícia no Portal do TJPR divulgando realizações do DTIC voltadas para a sociedade

Critérios / Metodologia:

IE-17 - Índice de satisfação de usuários

Objetivo Estratégico:	05 – Prover soluções efetivas em sistemas de informação 08 – Normatizar procedimentos de TIC e promover sua adesão 09 – Aprimorar a comunicação entre unidades do DTIC e com o público externo 11 – Facilitar o acesso à Justiça através dos sistemas e serviços de TIC
Periodicidade:	Semestral
Data da última revisão do indicador:	04/10/2012
Situação Atual:	Sem medição atual
Responsável:	Divisão de Atendimento ao Usuário

Como Medir:

IE17 = Percentual de servidores considerados satisfeitos com os serviços de Tecnologia da Comunicação e Informação

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
60%	70%	80%	85%	90%

1. Medição feita através de análise de Pesquisa de Satisfação mediante pontuação do resultado;

2. Questionário contendo itens com múltiplas alternativas, avaliando os serviços prestados pelo TJPR e sua imagem perante a sociedade;

3. A elaboração do questionário e a análise dos dados obtidos deverá ter auxílio de estatístico do Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica (NEGE);

4. Considerar o público alvo: servidores estatutários, comissionados, magistrados e público externo;

5. A Pesquisa de Satisfação deve preferencialmente ser aplicada nos meses de abril e outubro de cada ano. Os resultados devem ser consolidados até o segundo mês subsequente à realização da pesquisa;

Critérios / Metodologia:

IE-18 – Número de ações de interação com outras instituições

Objetivo Estratégico:	09 – Aprimorar comunicação com públicos externos e internos 10 – Promover a troca de experiências de TIC com outras instituições
Periodicidade:	Trimestral
Data da última revisão do indicador:	25/10/2012
Situação Atual:	Primeira medição: 11
Responsável:	Assessoria Técnica

Como Medir:

IE18 = Número de ações de interação com outras instituições

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
11	13	15	17	20

1) Para cálculo deste indicador são consideradas as seguintes instituições:

   a) Órgãos Governamentais
   b) Tribunais Estaduais e Federais
   c) Ministério Público
   d) Tribunais de Contas
   e) OAB

2) Considerar como ação de interação:

   a) Transferência de Tecnologia (sistemas de informação, metodologias, infraestrutura)
   b) Visitas técnicas realizadas ou recebidas
   c) Web services funcionais
   d) Projetos com universidades

3) Não incluir relações que geram custos diretos para o TJPR a partir do objeto principal (contratos, licitações, etc)

Critérios / Metodologia:

IE-19 – Índice de ações de boas práticas sociais e ambientais

Objetivo Estratégico:	12 – Fomentar a adoção de boas práticas sociais e ambientais no TJPR
Periodicidade:	Mensal
Data da última revisão do indicador:	22/10/2012
Situação Atual:	0%
Responsável:	Assessoria Técnica

Como Medir:

$$IE19 = \frac{\text{nASA}}{\text{nTASA}} X\ 100$$

$IE19$ = Índice de ações de boas práticas sociais e ambientais
nASA = Número de ações de boas práticas sociais e ambientais realizadas no período.
nTASA = Número total de ações de boas práticas sociais e ambientais previstas.

Metas:

2013	2014	2015	2016	2017
20%	40%	60%	80%	80%

1) Considerar a contabilização de possíveis ações que envolvam pelo menos toda uma Divisão, com duração mínima de 30 dias, como:

   a) Práticas que levem a redução no consumo de resmas de papel per capita
   b) Práticas que levem a redução no consumo de cartuchos e/ou toners de tinta de impressão
   c) Práticas que promovam transporte solidário (revezamento de caronas)
   d) Utilização de editais contendo item com exigência de "certificações verdes"
   e) Práticas que auxiliem na separação de resíduos ou de destinação adequada de embalagens

2) Cada prática nova deverá ser comunicada pelo autor, aprovada pelo gestor da respectiva área e comunicada ao responsável pelo indicador para o efetivo registro;

3) Considerar o banco de práticas desenvolvido no DTIC para o registro, acompanhamento das ações e contabilização do indicador.Considerar o banco de práticas desenvolvido no DTIC para o registro, acompanhamento das ações e contabilização do indicador

Critérios / Metodologia:

D. FICHAS DAS AÇÕES ESTRATÉGICAS

AE-01 – Aprimorar o processo de orçamentação

Propósitos:	Mapear, otimizar, formalizar e divulgar o processo de orçamentação do DTIC.
Justificativas:	O processo de orçamentação necessita de formalização e acompanhamento adequados, integrando-se com os processos de aquisição.
Responsável:	Assessoria Técnica
Partes envolvidas:	Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), Ass. de Planejamento (ASPLAN), Centro de Apoio ao Fundo de Reequipamento do Poder Judiciário (FUNREJUS), Núcleo de Controle Interno (NCI), Presidência
Estratégias e Pré-requisitos:	• Realização de cursos de orçamentação e de gestão de processos • Alinhamento do processo de orçamentação do DTIC com o processo institucional • Envolvimento da Assessoria Jurídica do DTIC • Aquisição e capacitação em software para gestão de processos
Recursos Necessários:	• Capacitação em orçamentação • Workshop sobre o Processo de Orçamentação do TJPR • Capacitação em software de gestão de processos • Aquisição de software de gestão de processos
Programas e Projetos associados:	• PPE-01 – Melhorias nos processos de trabalho • PPE-02 – Normatização e Padronização • PPE-14 – Capacitação de colaboradores do DTIC • PPE-15 – Responsabilidade Social e Ambiental

AE-02 – Promover integração entre colaboradores do DTIC

Propósitos:	Integração dos servidores do DTIC, melhorar sua convivência e ambiente de trabalho.
Justificativas:	A troca de experiências no ambiente informal fomenta o surgimento de novas ideias e soluções, além de melhorar a qualidade de vida dos servidores através da melhoria da qualidade do seu ambiente de trabalho.
Responsável:	Assessoria de Supervisão dos NRIs
Partes envolvidas:	Dep. de tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)
Estratégias e Pré-requisitos:	• Exibição de palestras e apresentações • Organização de encontros • Criação de comunidades • Elaboração de informativos
Recursos Necessários:	• RH direcionados para a organização das atividades propostas
Programas e Projetos associados:	• PPE-03 – Melhorias na Estrutura Organizacional e Ambiente Físico de Trabalho do DTIC

AE-03 – Estabelecer e executar o plano de Integração do Novo Servidor

Propósitos:	Possibilitar integração do novo servidor junto ao ambiente de trabalho apresentando conceitos gerais do Poder Judiciário.
Justificativas:	O novo servidor nem sempre conhece as características internas do Poder Judiciário e muitas vezes ele necessita de um tempo considerável para se familiarizar com as características gerais de funcionamento do PJPR, necessário para o bom desempenho de suas funções.
Responsável:	Assessoria Técnica
Partes envolvidas:	Dep. de tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), Escola de Servidores da Justiça Estadual (ESEJE), Dep. Administrativo (DA), Centro de Assistência Médica e Social (CAMS), Dep. Do Patrimônio (DPAT) e Dep. de Administração e Serviços Gerais (DASG).
Estratégias e Pré-requisitos:	• Criação e padronização de formulários de entrevista; • Intercâmbio com as áreas DA(RH) e ESEJE; • Organização e acompanhamento de palestras; • Adequação do ambiente de trabalho; • Alocação antecipada de mobiliário e equipamentos
Recursos Necessários:	• Sala de reuniões do DTIC • Auditório • Salão de festas • Visitas técnicas • Mobiliário, computador, telefone e ramal • Cadastro de usuário do domínio
Programas e Projetos associados:	• PPE-03 – Melhorias na Estrutura Organizacional e Ambiente Físico de Trabalho do DTIC • PPE-14 – Capacitação de Colaboradores do DTIC

AE-04 – Elaborar o Plano de Capacitação do DTIC

Propósitos:	Possibilitar a capacitação sistemática de todos os servidores do DTIC em função de suas áreas de atuação e dos projetos em andamento.
Justificativas:	O Poder Judiciário tem enfrentado grandes desafios de celeridade, efetividade e transparência de suas ações perante a sociedade. A área de tecnologia da informação e comunicação (TIC) procura dar suporte a estes desafios mediante o emprego de metodologias, uso de novas tecnologias e desenvolvimento de sistemas. Esta dinâmica impõe a necessidade da realização de capacitação continuada.
Responsável:	Diretoria do DTIC
Partes envolvidas:	Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), Escola de Servidores da Justiça Estadual (ESEJE), Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica (NEGE), Dep. Administrativo (DA), Dep. Econômico e Financeiro (DEF), Centro de Documentação (CDOC), Presidência
Estratégias e Pré-requisitos:	• Revisão de necessidades junto aos gestores; • Consulta de mercado; • Desenvolvimento do Plano Anual de Capacitação; • Planejamento e execução de licitações; • Acompanhamento da execução e revisões do Plano.
Recursos Necessários:	• Consultoria
Programas e Projetos associados:	• PPE-14 – Capacitação de Colaboradores do DTIC

AE-05 – Disponibilizar livros e periódicos especializados para o DTIC

Propósitos:	Adquirir e gerenciar literatura técnica para consulta e estudo: periódicos, livros, manuais, vídeos, entre outros.
Justificativas:	É necessária a contínua atualização dos servidores do DTIC acompanhando as tendências e novidades da área de tecnologia e comunicação.
Responsável:	Diretoria do DTIC
Partes envolvidas:	Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)
Estratégias e Pré-requisitos:	• Solicitação de aquisição após consulta aos gestores e aprovação da Diretora DTIC.
Recursos Necessários:	• Local para armazenamento dos materiais • Controle de empréstimo
Programas e Projetos associados:	• PPE-14 – Capacitação de Colaboradores do DTIC

AE-06 – Adequar a estrutura funcional do DTIC

Propósitos:	Melhorar a estrutura funcional do DTIC visando atender a demanda crescente do TJPR.
Justificativas:	Com o aumento da quantidade de usuários e com o crescimento do portfólio de soluções, as unidades gestoras do DTIC necessitam melhorar suas estruturas de forma a obter atendimento eficaz, melhoria da qualidade dos serviços, do ambiente de trabalho e da segurança da informação.
Responsável:	Diretoria do DTIC
Partes envolvidas:	Presidência, Secretaria, Ass. de Planejamento (ASPLAN), Dep. De Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC).
Estratégias e Pré-requisitos	• Alocação de servidores • Estudo dos gestores das unidades • Criação e/ou adaptação das estruturas funcionais • Encaminhamento para aprovação • Divulgação do novo Organograma
Recursos Necessários	• Espaço físico • Materiais (mobiliário, computadores, telefones, etc)
Programas e Projetos Estratégicos:	• PPE-03 – Programa de Melhorias na Estrutura Organizacional e Ambiente Físico de Trabalho do DTIC

AE-07 – Promover a implantação institucional da Política de Segurança da Informação (PSI)

Propósitos:	Fomentar a criação de uma Política de Segurança da Informação em âmbito institucional. Auxiliar na disseminação da cultura de segurança da informação. Minimizar os riscos de vazamento de informação confidencial.
Justificativas:	O ambiente do Tribunal, seus sistemas de informação e rede de computadores podem estar expostos a diversos tipos de ameaças à segurança da informação, incluindo fraudes eletrônicas, espionagem, sabotagem, vandalismo, incêndio e inundação. Danos causados por código malicioso, hackers e ataques de *denial of service* estão se tornando cada vez mais comuns, mais ambiciosos e incrivelmente mais sofisticados.
Responsável:	Diretoria do DTIC
Partes envolvidas:	Poder Judiciário do Paraná e sociedade
Estratégias e Pré-requisitos:	• Implantação do Comitê de Segurança da Informação; • Contratação de treinamento em Segurança da Informação; • Contratação de consultoria em Segurança da Informação; • Implantação incremental da política de segurança da informação com base na ISO 27000.
Recursos Necessários:	• Consultoria, treinamento; • Banco de Boas Práticas.
Programas e Projetos Estratégicos:	• PPE-02 – Programa de Normatização e Padronização • PPE-04 – Melhorias em Segurança da Informação e Continuidade do Negócio • PPE-10 – Programa de Atualização da Infraestrutura Tecnológica e Recursos Computacionais • PPE-13 – Programa de Apoio à Execução de Projetos Institucionais • PPE-14 – Programa de Capacitação de Colaboradores do DTIC

AE-08 – Promover a implantação institucional do Plano de Continuidade de Negócios (PCN)

Propósitos:	Viabilizar a continuidade da prestação jurisdicional em caso de acidentes, desastres e mudanças não programadas. Proteger os processos críticos contra efeitos de falhas ou desastres significativos e assegurar a sua retomada em tempo hábil, conforme acordos previamente definidos.
Justificativas:	Não existem procedimentos formalizados para evitar a interrupção ou mesmo dar continuidade às atividades judiciárias de modo paliativo, até o restabelecimento do ambiente.
Responsável:	Diretoria do DTIC
Partes envolvidas:	Poder Judiciário do Paraná e sociedade
Estratégias e Pré-requisitos:	• Implantação do Comitê de Segurança da Informação; • Contratação de treinamento em Segurança da Informação; • Contratação de consultoria em Segurança da Informação; • Implantação incremental da política de segurança da informação com base na ISO 27000 e frameworks reconhecidos internacionalmente (ITIL, COBIT).
Recursos Necessários:	Sala Cofre – Datacenter Redundante
Programas e Projetos Estratégicos:	• PPE-02 – Programa de Normatização e Padronização • PPE-04 – Melhorias em Segurança da Informação e Continuidade do Negócio • PPE-10 – Programa de Atualização da Infraestrutura Tecnológica e Recursos Computacionais • PPE-13 – Programa de Apoio à Execução de Projetos Institucionais • PPE-14 – Programa de Capacitação de Colaboradores do DTIC

AE-09 – Realizar conversão de sistemas de informação terceirizados

Propósitos:	Absorver sistemas desenvolvidos por empresas terceirizadas, mantendo o conhecimento estratégico em poder do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, integrado aos demais sistemas de informação e utilizando-se a plataforma de desenvolvimento padrão.
Justificativas:	Atualmente há a necessidade de atender requisitos regulatórios que determinam a rescisão de contratos que não atendem às boas práticas na Administração Pública. Complementarmente, o conhecimento estratégico não é repassado para as equipes internas do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. Além disso, informações estratégicas e em segredo de justiça ficam acessíveis a empresas terceirizadas.
Responsável:	Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
Partes envolvidas:	Presidência, Dep. do Patrimônio (DPAT), Dep. Econômico e Financeiro (DEF), Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC).
Estratégias e Pré-requisitos:	• Capacitação (AE- 04) • Análise dos processos e requisitos pertinentes aos sistemas em questão; • Contratação de horas avulsas para atendimento a manutenções em sistemas que, mesmo com a rescisão, permanecem sendo utilizados;
Recursos Necessários:	• Desenvolvedores • Infraestrutura de hardware e software • Central de Atendimento
Programas e Projetos associados:	• PPE-08 – Programa de Substituição de Sistemas de Informação

AE-10 – Estabelecer padrões de desenvolvimento de software

Propósitos:	Padronizar o desenvolvimento e manutenção de sistemas mantidos pelas divisões de desenvolvimento de software do DTIC.
Justificativas:	Atualmente os projetos de software estão sendo desenvolvidos com infraestruturas heterogêneas, esta realidade dificulta na mobilidade de pessoal compartilhamento de soluções entre aplicações. Além disto, há um impacto direto no custo e complexidade dos ambientes necessários ao suporte da aplicação.
Responsável:	Diretoria do DTIC
Partes envolvidas:	Div. De Infraestrutura de Software do DTIC (DIS), Div. de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Judiciais do DTIC (DADSJ), Div. de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Administrativos do DTIC (DADSA), Ass. Técnica do DTIC (ASTEC)
Estratégias e Pré-requisitos:	• Formação de uma equipe multidisciplinar (divisões de desenvolvimento e infraestrutura) para desenvolver o processo. • Novo framework de desenvolvimento deve estar estabelecido
Recursos Necessários:	• Possível aquisição de ferramentas
Programas e Projetos associados:	• PPE-01 – Melhoria nos Processos de Trabalho • PPE-02 – Normatização e Padronização • PPE-03 – Melhoria na Estrutura Organizacional e Ambiente Físico de Trabalho do DTIC

AE-11 – Aprimorar o padrão visual e funcional da interface dos sistemas de informação

Propósitos:	Revisar/Estabelecer novo padrão de interface e promover seu uso para que os sistemas desenvolvidos pelo DTIC sejam acessíveis, ergonômicos e produtivos.
Justificativas:	Os sistemas atuais exigem grande esforço de aprendizagem do usuário. A tecnologia empregada, em geral, não atende às necessidades e aos diferentes perfis de usuários.
Responsável:	Div. de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Judiciais do DTIC (DADSJ), Div. de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Administrativos do DTIC (DADSA), Ass. Técnica do DTIC (ASTEC)
Partes envolvidas:	Div. de Infraestrutura de Software do DTIC (DIS), Div. de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Judiciais do DTIC (DADSJ), Div. de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Administrativos do DTIC (DADSA)
Estratégias e Pré-requisitos:	• Formar um grupo multidisciplinar (desenvolvedores, usuários, webdesigners). • Realizar pesquisas de opinião com os usuários. • Poder contar com Webdesigners permanentes e à disposição do grupo. • Definição do novo framework por parte da equipe de infraestrutura. • Oferecer padrões diferentes para usuários diferentes.
Recursos Necessários:	• Analistas da DADSA, Analistas da DADSJ, analistas da DIS, usuários e webdesigners.
Programas e Projetos associados:	• PPE-02 – Normatização e Padronização

AE-12 – Implantar Gerencia da qualidade

Propósitos:	Criar uma equipe que seja responsável pela construção e realização de testes, bem como fornecer consultoria em testes unitários de software. Criar um ambiente de homologação controlado para que usuários finais possam realizar tal atividade.
Justificativas:	Atualmente, a maior parte dos projetos não aplica uma metodologia formal de testes. Além disto, a homologação não é feita pelos usuários finais. Esses fatores aumentam o risco dos usuários finais encontrarem erros, que muitas vezes, poderiam ter sido facilmente evitados.
Responsável:	Diretoria do DTIC
Partes envolvidas:	Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC).
Estratégias e Pré-requisitos:	• Montar a equipe • Treinar a equipe com cursos específicos • Atuar de forma pró-ativa junto a cada equipe de desenvolvimento.
Recursos Necessários:	• Área para equipe contígua as áreas de desenvolvimento. • Sala de treinamento para ambiente de homologação.
Programas e Projetos associados:	• PPE-01 – Melhorias nos Processos de Trabalho • Projeto para criação da equipe de qualidade (testes) de software

AE-13 – Monitorar a disponibilidade dos sistemas de informação

Propósitos	Monitorar a disponibilidade dos sistemas de informação para tomada de ações corretivas em caso de falhas e disponibilizar um serviço oficial de informação das ocorrências que afetem, em especial, os prazos processuais e demais requisitos legais.
Justificativas	O monitoramento de sistemas de informação críticos é prejudicado pela falta de detalhes sobre os motivos e extensão da falha. A falta de informações confiáveis da disponibilidade dificulta ações proativas. Não há uma forma transparente de divulgar os períodos de indisponibilidade.
Responsável	Div. de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Judiciais do DTIC (DADSJ), Div. de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Administrativos do DTIC (DADSA), Ass. Técnica do DTIC (ASTEC)
Partes envolvidas	Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), Sociedade, PJPR
Estratégias e Pré-requisitos	• Avaliar a solução atual de monitoramento • Designar equipe responsável • Adaptação da solução ao ambiente do TJPR
Recursos Necessários	• Aquisição da solução
Programas e Projetos associados	• PPE-01 – Programa de melhorias nos processos de trabalho • PPE-05 – Programa de evolução de Soluções Judiciais para o 1º. Grau • PPE-06 – Programa de evolução de Soluções Judiciais para o 2º. Grau • PPE-07 – Programa de evolução de Soluções Administrativas

AE-14 – Elaborar e executar plano de integração de sistemas de informação

Propósitos	A integração de sistemas de informação permite reduzir custos e tempo de desenvolvimento evitando-se duplicidades de informações, informações conflitantes e redução de trabalho nas operações dos sistemas, propiciando-se informações mais confiáveis e no tempo necessário. Este plano deve contemplar previsão de integração favorecendo-se tecnologias que possam integrar até mesmo plataformas tecnológicas diferentes.
Justificativas	Existe a necessidade de se aprimorar a administração de dados do Tribunal dando-se ênfase no valor patrimonial dos dados corporativo. Hoje existem cadastros duplicados e inconsistentes. Atualmente há falta de um dicionário de dados e a equipe responsável é pequena. É preciso haver mais clareza para o desenvolvedor quanto ao plano de introdução de soluções com tecnologias como webservices e SOA (Services Oriented Architecture). Há retrabalho por parte do usuário.
Responsável	Divisão de Infraestrutura de Software
Partes envolvidas	Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)
Estratégias e Pré-requisitos	• Elaboração do Dicionário de dados • Criação de Catálogo de “cadastros” e web services • Rever procedimentos de desenvolvimento de software • Avaliar utilização de SOA
Recursos Necessários	• Analistas e chefes das DIS, DADSJ e DADSA
Projetos e programas associados	• PPE-05 – Programa de evolução de Soluções Judiciais para o 1º. Grau • PPE-06 – Programa de evolução de Soluções Judiciais para o 2º. Grau • PPE-07 – Programa de evolução de Soluções Administrativas

AE-15 – Implantar solução de comunicações unificadas

Propósitos:	Facilitar a comunicação entre servidores do DTIC, permitindo unificar os canais de comunicação mais usuais como e-mail, mensagens instantâneas, telefone, secretária eletrônica, dentre outros.
Justificativas:	As tentativas de contato sem sucesso com servidores faz com que os custos de comunicação e de tempo sejam aumentados, prejudicando o andamento do trabalho.
Responsável:	Divisão de Sistemas de Comunicação
Partes envolvidas:	Poder Judiciário do Paraná (PJPR)
Estratégias e Pré-requisitos	• Alocação de servidores • Avaliação de soluções existentes no mercado
Recursos Necessários	• Aquisição da solução • Capacitação • Recursos de hardware para hospedagem da solução
Projetos e programas associados	• PPE-01 – Programa de Melhorias nos Processos de Trabalho • PPE-04 – Programa de Melhorias em Segurança da Informação e Continuidade do Negócio • PPE-09 – Programa de Melhorias no Atendimento a Usuários • PPE-11 – Programa de Melhorias nos Sistemas de Comunicação de Dados e Telefonia

AE-16 – Implantar solução de call-center

Propósitos:	Organizar, distribuir e mensurar as ligações dirigidas ao serviço de atendimento, corrigir distorções, gravar ligações e contabilizar todos os atendimentos efetuados.
Justificativas:	O número de reclamações quanto à falta de disponibilidade do atendimento é grande e ao mesmo tempo os técnicos ficam sobrecarregados em determinados momentos e ociosos em outros.
Responsável:	Divisão de Atendimento a Usuários
Partes envolvidas:	Sociedade, Poder Judiciário do Paraná (PJPR)
Estratégias e Pré-requisitos	• Implantação de telefonia IP na central de atendimento • Estudo de soluções disponíveis no mercado
Recursos Necessários	• Aquisição da solução de call-center • Capacitação
Projetos e programas associados	• PPE-01 – Programa de Melhorias nos Processos de Trabalho • PPE-09 – Programa de Melhorias no Atendimento ao Usuário

AE-17 – Elaborar e executar plano de atualização tecnológica

Propósitos	Padronizar o processo para avaliar as necessidades de atualização tecnológica (hardware e software). Facilitar o desenvolvimento de softwares aplicativos. Otimizar os investimentos em TI. Contribuir para evitar a falta de recursos de tecnologia.
Justificativas	• Inexistência de uma política de atualização tecnológica; • Não existe padrão; • Recomendações da IN04; • As demandas não são planejadas e, consequentemente, são represadas.
Responsável	Assessoria Técnica
Partes interessadas	Presidência, Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), Dep. do Patrimônio (DPAT)
Estratégias e Pré-requisitos	• Implantação do Comitê Gestor de TI
Recursos Necessários	• Análise de relatórios técnicos e histórico de aquisições
Projetos e programas associados	• PPE-10 – Programa de atualização da infraestrutura tecnológica e recursos computacional

AE-18 – Estabelecer padrão para distribuição de recursos computacionais

Propósitos:	Padronizar a distribuição dos recursos computacionais (computadores, scanners, impressoras, software de terceiros, etc.) entre as diversas unidades do PJPR. A padronização é necessária para uma consistente atualização tecnológica, manutenção corretiva e preventiva.
Justificativas:	A atual distribuição de recursos nem sempre adota um padrão objetivo, não seguindo critérios previamente estabelecidos de economicidade, celeridade e necessidade.
Responsável:	Assessoria de Supervisão dos NRIs
Partes envolvidas:	Unidades judiciais do 1º grau, Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), Núcleo de Controle Interno (NCI), Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ), Presidência.
Estratégias e Pré-requisitos:	• Comitê Gestor de TI • Padronização das unidades judiciais pela Corregedoria-Geral • Definição de padronização para distribuição de equipamentos
Recursos Necessários:	• Sistema para solicitação de equipamentos
Programas e Projetos associados:	• PPE-01 – Programa de Melhorias nos Processos de Trabalho • PPE-02 – Programa de Normatização e Padronização • PPE-03 – Programa de Melhorias na Estrutura Organizacional e Ambiente Físico de Trabalho do DTIC • PPE-04 – Programa de Melhorias em Segurança da Informação e Continuidade do Negócio • PPE-10 – Programa de Atualização da Infraestrutura Tecnológica e Recursos Computacionais • PPE-12 – Programa de Apoio à Estatização de Varas de Judiciais e à Evolução do CODJ

AE-19 – Otimizar os macroprocessos de trabalho do DTIC

Propósitos:	Formalizar e otimizar os processos de trabalho mais relevantes do DTIC, buscando-se um entendimento geral e uniforme entre os servidores e público externo.
Justificativas:	Cada vez mais os serviços e sistemas de informação passam a ser de missão crítica para o desempenho do Poder Judiciário paranaense. Demandas surgem por meio de vários canais, mas os processos de atendimento, muitas vezes, não estão formalizados. A comunicação entre equipes tem deficiências e retrabalhos ou mesmas tarefas são realizadas em paralelo. Falta uniformização e otimização nos processos.
Responsável:	Assessoria Técnica
Partes envolvidas:	Poder Judiciário do Paraná e sociedade
Estratégias e Pré-requisitos:	• Designação da equipe do escritório de projetos • Contratar consultoria em gestão de processos • Realizar capacitação em práticas de modelagem e redesenho de processos • Adquirir software e treinamento para gestão de processos • Realizar mapeamento de processos prioritários
Recursos Necessários:	• Comitê Gestor de TI • Software • Equipe de gestão de processos
Programas e Projetos associados:	• PPE-01 – Programa de Melhorias nos Processos de Trabalho • PPE-02 – Programa de Normatização e Padronização • PPE-14 – Programa de Capacitação de Colaboradores do DTIC

AE-20 – Promover a criação do Comitê Gestor de TI

Propósitos:	Manter alinhadas as ações de tecnologia da informação às estratégias do Poder Judiciário e estabelecer diretrizes para aquisição, desenvolvimento e gestão dos recursos humanos, financeiros e tecnológicos. Orientar as ações e investimentos em TIC, observando o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
Justificativas:	A inexistência de um grupo multidisciplinar para orientar as ações de TI dificulta a administração das reais prioridades. As definições relativas a planejamento, distribuição orçamentária, priorização de projetos, análise de investimentos de TI são realizadas por diferentes representantes da cúpula administrativa.
Responsável:	Diretoria do DTIC
Partes envolvidas:	Órgão Especial (OE), Presidência, Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)
Estratégias e Pré-requisitos:	• Promover a instituição do Comitê Gestor de TI; • Contratar treinamento em Segurança da Informação; • Contratar Consultoria em Segurança da Informação.
Recursos Necessários:	• Equipe para compor o comitê
Programas e Projetos associados:	• PPE-01 – Programa de Melhorias nos Processos de Trabalho • PPE-02 – Programa de Normatização e Padronização • PPE-13 – Programa de Apoio à Execução de Projetos Institucionais

AE-21 - Gerenciar o Plano Estratégico de TI

Propósitos:	Fazer com que a estratégia de TI seja sistematicamente implementada, acompanhada, analisada e, se necessário, redefinida, para garantir que as metas e os objetivos estratégicos sejam alcançados.
Justificativas:	Faz-se necessária uma mudança de atitude e de cultura organizacional, que naturalmente será lenta e gradativa. Ainda não existe um entendimento por parte de todos os colaboradores sobre o impacto das suas ações na consecução do Planejamento Estratégico. Também não existe um acompanhamento sistemático e contínuo dos objetivos estratégicos, indicadores, metas e ações. As ações são realizadas, muitas vezes, de modo reativo e não se pautam no Planejamento.
Responsável:	Diretoria do DTIC
Partes envolvidas:	Presidência, Secretaria, Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica (NEGE), Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)
Estratégias e Pré-requisitos:	• Contratação de consultoria em Gestão Estratégica • Capacitação em Gestão Estratégica • Aquisição e capacitação em software para Gestão Estratégica • Medição periódica dos indicadores estratégicos • Revisão anual do PETI e PDTI • Realização periódica da RAE (reunião de avaliação estratégica)
Recursos Necessários:	• Consultoria em Gestão Estratégica • Capacitação em Gestão Estratégica • Software para Gestão Estratégica • Auditório • Ambiente para ERA
Programas e Projetos associados:	• PPE-01 – Programa de Melhorias nos Processos de Trabalho Revisão Anual do PETI • PPE-14 – Programa de Capacitação de Colaboradores do DTIC Cronograma de Reuniões Estratégicas

AE-22 - Instituir o gerenciamento de projetos no DTIC

Propósitos:	Instituir o gerenciamento de projetos (GP) segundo a metodologia desenvolvida pelo NEGE (PMBoK), adaptada às necessidades do DTIC e alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional. Formalizar a criação do escritório de projetos departamental para o acompanhamento do portfólio de projetos e normatizar a aplicação de GP às novas soluções utilizando-se software de gestão de projetos corporativos (EPM).
Justificativas:	Novas demandas surgem por meio de diversos canais e não há um processo formal e objetivo para seleção e atendimento dessas demandas. Falta uma visão integrada dos projetos em andamento para acompanhamento pelo DTIC e pela cúpula do Tribunal. As soluções de desenvolvimento de sistemas poucas vezes contemplam com a profundidade necessária aspectos importantes que devem acompanhá-las (treinamento, aquisições, comunicação entre equipes, recursos de hardware, processo de implantação, conversão de sistemas legados).
Responsável:	Assessoria Técnica
Partes envolvidas:	Presidência, Secretaria, Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica (NEGE), Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)
Estratégias e Pré-requisitos:	• Designação da equipe do escritório de projetos • Aquisição de Consultoria • Ampliação dos contatos com o NEGE • Adaptação da metodologia de GP • Capacitação em GP (Metodologia) para o DTIC • Aquisição de software corporativo de GP (EPM) • Capacitação em software corporativo de GP (EPM) • Formalização do Gerenciamento de Projetos no DTIC
Recursos Necessários:	• Consultoria • Software corporativo para Gestão de Projetos (EPM) • Equipe para compor o Escritório de Projetos do DTIC
Programas e Projetos associados:	• PPE-01 – Programa de Melhorias nos Processos de Trabalho • PPE-02 – Programa de Normatização e Padronização • PPE-14 – Programa de Capacitação de Colaboradores do DTIC

AE-23 – Aperfeiçoar a comunicação interna do DTIC

Propósitos:	Tornar efetiva a comunicação técnica entre as divisões do DTIC .
Justificativas:	Ações executadas que impactam no DTIC e usuários externos necessitam ser comunicadas e compartilhadas de forma eficiente, permitindo correções e obtenção de soluções rapidamente.
Responsável:	Divisão de Atendimento a Usuários
Partes interessadas:	Poder Judiciário do Paraná (PJPR)
Estratégias e Pré-requisitos:	• Levantamento das necessidades de comunicação • Aprovação por todas as áreas do DTIC
Recursos Necessários:	• Aquisição de solução • Capacitação
Programas e Projetos associados:	• PPE-01 – Programa de Melhorias nos Processos de Trabalho • PPE-02 – Programa de Normatização e Padronização • PPE-04 – Programa de Melhorias em Segurança da Informação e Continuidade do Negócio • PPE-09 – Programa de Melhorias no Atendimento a Usuário

AE-24 - Normatizar procedimentos do DTIC e promover sua adesão

Propósitos:	Formalizar procedimentos para facilitar treinamento, reduzir o tempo de tomada de decisão, estabelecer um padrão de qualidade de atendimento e evitar retrabalho.
Justificativas:	O conhecimento técnico está centrado nas pessoas e isso dificulta a realização das tarefas de forma padronizada. Não há um consenso sobre os papéis e as competências. O DTIC atua em diversas áreas do conhecimento (técnico, jurídico, administrativo) e a falta de padronização dificulta a uniformidade de soluções.
Responsável:	Assessoria Técnica
Partes envolvidas:	Poder Judiciário do Paraná (PJPR)
Estratégias e Pré-requisitos:	• Criação do MTEP - Manual Técnico para Elaboração de Procedimentos • Identificação e seleção dos procedimentos de trabalho prioritários • Classificação e revisão dos procedimentos a serem formalizados • Aprovação e divulgação dos procedimentos
Recursos Necessários:	• Sistema OCOMON
Programas e Projetos associados:	• PPE-01 – Programa de Melhorias nos Processos de Trabalho • PPE-02 – Programa de Normatização e Padronização

AE-25 – Instituir o catálogo de serviços

Propósitos:	Mapear e publicar a relação de serviços disponibilizados pelo DTIC, definindo responsabilidades e níveis de atendimento (*Service Level Agreement*).
Justificativas:	Não há uma clara visão de quais são os serviços prestados e os não prestados pelo DTIC e qual o prazo e nível para sua execução.
Responsável:	Assessoria Técnica
Partes envolvidas:	Poder Judiciário do Paraná (PJPR)
Estratégias e Pré-requisitos:	• Identificar as competências funcionais e organizacionais relativas ao DTIC • Levantamento das atividades executadas pelas divisões do DTIC • Criação do catálogo • Aprovação junto ao Comitê Gestor de TI
Recursos Necessários:	• Capacitação • Contratação de consultoria especializada
Programas e Projetos associados	• PPE-01 – Programa de Melhorias nos Processos de Trabalho • PPE-02 – Programa de Normatização e Padronização • PPE-04 – Programa de Melhorias em Segurança da Informação e Continuidade do Negócio • PPE-09 – Programa de Melhorias no Atendimento ao Usuário • PPE-16 – Programa de Comunicação e Relacionamento Institucional

AE-26 – Divulgar as realizações do DTIC

Propósitos	Apresentar os principais desafios, soluções empregadas e realizações do DTIC ao longo de cada ano.
Justificativas	A dinâmica das soluções e as realizações do DTIC precisam chegar aos mais diversos órgãos do TJPR, de modo que magistrados e servidores sejam informados dos benefícios alcançados. A comunicação do DTIC com as demais unidades do TJ necessita de mais eficiência.
Responsável	Diretoria do DTIC
Partes envolvidas	TJPR, MPPR, OAB-PR, CNJ, Sociedade.
Estratégias e Pré-requisitos	• Compilação e emissão do Relatório Anual do DTIC • Seleção dos temas mais importantes para o evento • Preparação da logística do evento • Preparação da apresentação, convites e divulgação do evento • Entrega do relatório anual do DTIC à cúpula do TJPR
Recursos Necessários	• Datashow e telão • Sistema de som • Notebook • Auditório do Palácio da Justiça • Alimentação – Coffe-break
Programas e Projetos associados	• PPE-16 – Programa de Comunicação e Relacionamento Institucional

AE-27 – Elaborar e executar plano de intercâmbio de soluções com outras instituições

Propósitos	Aproveitar soluções e práticas de outras instituições. Disponibilizar soluções, ferramentas, metodologias bem sucedidas no TJPR. Adquirir conhecimento e trocar experiências
Justificativas	Aumetar a produtividade por adotar práticas que se mostraram efetivas em outras instituições
Responsável	Assessoria Técnica
Partes envolvidas	Outras instituições, DTIC e Presidência
Estratégias e Pré-requisitos	• Participação em eventos • Manter ativo os convênios já firmados • Agenda de eventos do judiciário
Recursos Necessários:	• Diárias e deslocamento • Inscrições em eventos • Alimentação e coffe-break para convidados
Programas e Projetos associados	• PPE-16 – Programa de Comunicação e Relacionamento Institucional

AE-28 – Realizar pesquisa de satisfação

Propósitos:	Planejar a execução de pesquisas periódicas e contínuas de satisfação dos usuários para melhoria da prestação de serviços no DTIC.
Justificativas:	Melhorar a percepção do DTIC em relação à expectativa do usuário quanto à qualidade dos serviços prestados.
Responsável:	Divisão de Atendimento a Usuários
Partes envolvidas:	Dep. de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC).
Estratégias e Pré-requisitos:	• Pesquisas através da Intranet do Tribunal de Justiça • Ajustes no sistema de atendimento para a realização de determinados tipos de pesquisa.
Recursos Necessários:	• Cursos para os servidores que vão realizar a pesquisa • Contratação de consultoria especializada
Programas e Projetos associados:	• PPE-16 – Programa de Comunicação e Relacionamento Institucional

AE-29 – Criação de políticas de incentivo a boas práticas sociais e ambientais

Propósitos:	Fomentar a adoção de boas práticas sociais e ambientais no TJPR e melhorar a imagem e o relacionamento do PJPR junto à sociedade.
Justificativas:	Necessidade de promover a preservação da natureza e incentivar atividades ligadas à defesa do meio ambiente e ao desenvolvimento sustentável.
Responsável:	Assessoria Técnica
Partes envolvidas:	Comissão de Gestão Ambiental Sustentável (CGAS), Div. de Logística e Infraestrutura de Instalação do DTIC (DLII), Dep. do Patrimônio (DPAT), Sociedade.
Estratégias e Pré-requisitos:	• Mobilização dos servidores do DTIC • Criação de Campanhas e Ações Sociais • Criação de Campanhas e Ações Ambientais • Conscientização da Sociedade
Recursos Necessários:	• Materiais informativos • Auditório • Palestras educacionais • RH direcionados para a organização das atividades propostas
Programas e Projetos associados:	• PPE-15 – Responsabilidade Social e Ambiental

E. PROGRAMAS E PROJETOS ESTRATÉGICOS

Os programas e projetos estratégicos são as iniciativas decorrentes das ações estratégicas a serem realizadas. Cada programa ou projeto estratégico reúne listas de projetos menores que foram sugeridos pelo grupo GPLAN-DTIC em 16 diferentes tipos, relacionados a seguir:

PPE-01 - Melhorias nos Processos de Trabalho

- ✓ Criação do Comitê Gestor de TI
- ✓ Contratação de consultoria em gestão de projetos
- ✓ Aquisição de software corporativo de gestão de projetos (EPM)
- ✓ Criação do escritório de projetos do DTIC
- ✓ Contratação de consultoria em gestão de processos
- ✓ Capacitação em práticas de modelagem e redesenho de processos
- ✓ Aquisição de software de gestão de processos
- ✓ Mapeamento de macroprocessos do DTIC
- ✓ Mapeamento do processo de orçamentação de bens e serviços de TI
- ✓ Aquisição de software de gestão estratégica
- ✓ Criação do cronograma de reuniões estratégicas
- ✓ Definição dos procedimentos de prospecção de soluções
- ✓ Grupo de Planejamento do DTIC
- ✓ Implantação de gerência de mudanças
- ✓ Indicadores de desempenho de sistemas de informação
- ✓ Criação do plano de continuidade de negócio (PCN)
- ✓ Migração da WIKI para solução corporativa
- ✓ Revisão Anual do PETI
- ✓ Revisão Anual do PDTI

PPE-02 - Normatização e Padronização

- ✓ Implantação de base de conhecimento de procedimentos técnicos
- ✓ Implantação de base de conhecimento (KB) para consulta interna e externa
- ✓ Criação do catálogo de serviços do DTIC
- ✓ Criação do Manual Técnico de Procedimentos (MTEP)

- ✓ Normatização de padrões de armazenamento (nomenclatura, blob, log, fonetização, etc)
- ✓ Normatização da interface padrão de monitoramento de sistemas de informação
- ✓ Padronização de compartilhamentos corporativos
- ✓ Padronização de consulta processual no Portal
- ✓ Criação de catálogo de cadastros e dicionário de dados (publicado e acessível aos desenvolvedores)
- ✓ Revisão da interface visual e funcional de sistemas

PPE-03 - Melhorias na Estrutura Organizacional e Ambiente Físico de Trabalho do DTIC

- ✓ Implantação da agenda de eventos internos e externos de tecnologia
- ✓ Elaboração do plano de integração do novo servidor (PINS)
- ✓ Formalização das competências individuais e organizacionais do DTIC
- ✓ Mudança para o novo prédio do DTIC
- ✓ Reuniões gerais do DTIC
- ✓ Criação de comunidade virtual para integração dos servidores do DTIC
- ✓ Evento anual de divulgação das realizações de TI
- ✓ Reestruturação funcional do DTIC

PPE-04 - Melhorias em Segurança da Informação e Continuidade do Negócio

- ✓ Criação do banco de boas práticas de Segurança da Informação
- ✓ Elaboração de política de utilização da rede e de recursos computacionais
- ✓ Elaboração do Plano de Contingência de Recursos de TI
- ✓ Elaboração do Plano de Continuidade de Negócios
- ✓ Política de Segurança da Informação
- ✓ Remoção do administrador local

PPE-05 - Evolução de Soluções Judiciais para o 1º Grau

- ✓ Certidão de Antecedentes (Cível e Criminal)
- ✓ DISTPROCESSUAL

- ✓ e-Alvará
- ✓ eVEP (Varas de Execuções Penais)
- ✓ PROJUDI - Central de Vagas em entidades de acolhimento (Vara da Infância e Juventude)
- ✓ PROJUDI - Evolução funcional e melhorias nos módulos do 1º Grau
- ✓ PROJUDI - Implantação do sistema PROJUDI em todas as varas estatizadas
- ✓ PROJUDI - Integração com cadastro nacional de adolescentes acolhidos e adoção do CNJ
- ✓ PROJUDI Penas Alternativas
- ✓ PROJUDI Vara Criminal
- ✓ PROJUDI Execução Penal
- ✓ SAVAM
- ✓ Sessão Digital - Implantação da sessão digital
- ✓ SIGA – Sistema Integrado para Gravação Audiovisual de Audiências
- ✓ Boletim Unificado – Unificação dos boletins forenses mensais de serventias e magistrados

PPE-06 - Evolução de Soluções Judiciais para o 2º Grau

- ✓ 2º Grau Digital
- ✓ GEO CGJ – Sistema de Geoprocessamento para a Corregedoria
- ✓ PROJUDI - Evolução funcional e melhorias nos módulos do 2º Grau de Jurisdição

PPE-07 - Evolução de Soluções Administrativas

- ✓ Conversão da base de conhecimentos do OCOMON para JAVA
- ✓ FUNDOS - Sistema de Gerenciamento de Fundos
- ✓ HÉRCULES - Sistema de Gerenciamento de Procedimentos Administrativos
- ✓ HERMES - Sistema de Gerenciamento de Patrimônio
- ✓ DOMUS – Sistema de Gerenciamento de Organograma e Endereços
- ✓ Implantação de solução para controle do registro eletrônico de ponto por biometria
- ✓ MENSAGEIRO – Evolução funcional e melhorias no sistema
- ✓ OUVIDORIA- Sistema da Ouvidoria-Corregedoria
- ✓ PRECATÓRIOS - Sistema de Gerenciamento de Precatórios Requisitórios

- ✓ PROTOCOLO - Sistema Gerador e Gerenciador de Números de Protocolo
- ✓ TELEFONES - Cadastro de telefones do tribunal

PPE-08 - Substituição de Sistemas de Informação

- ✓ MED - Substituição do sistema terceirizado de Controle Médico
- ✓ SISCOM - Substituição do sistema terceirizado de Controle de Comarcas
- ✓ SISCO - Substituição do sistema terceirizado de Controle de Compras
- ✓ SABIÁ - Substituição do sistema terceirizado de controle bibliotecário
- ✓ SGMP - Substituição do sistema de gerenciamento de movimentação processual da corregedoria
- ✓ SGRH e FOLHA – Substituição completa pelo sistema HÉRCULES
- ✓ SGF - Substituição do módulo de Controle de Diárias

PPE-09 - Melhorias no Atendimento ao Usuário

- ✓ Ocomon-Intranet – Consulta situação do chamado na intranet
- ✓ Ocomon-Java – Conversão de PHP para Java
- ✓ Ocomon-Jira – Integração de abertura, andamento e fechamento de chamados com o JIRA
- ✓ Ocomon-Mensageiro – Integração com Mensageiro para recebimento de solicitações e envio de respostas
- ✓ Ocomon-Pesquisa – Implantar recurso de pesquisa de satisfação via e-mail automático
- ✓ Implantação da central telefônica IP e recursos de Call-Center (Fila, Ura, Gravação, controles)

PPE-10 - Atualização da Infraestrutura Tecnológica e Recursos Computacionais

- ✓ Aquisição de servidores corporativos
- ✓ Atualização da arquitetura de software
- ✓ Estudo de viabilidade da mudança do Caché e Sybase de HP-UX para Linux
- ✓ Instalação e configuração nos NRI's para distribuição de SO
- ✓ Migração do Caché para PostgreSQL
- ✓ Migração do Sybase para PostgreSQL

- ✓ Migração Servidor DNS
- ✓ Aquisição de computadores, monitores, impressoras e outros recursos computacionais
- ✓ Elaboração do plano de atualização tecnológica

PPE-11 - Melhorias nas Soluções de Comunicação de Dados e Telefonia

- ✓ Aquisição de solução VOIP para atender a todas as comarcas
- ✓ Implantação de telefonia IP
- ✓ TELEFONIA - Melhorias no sistema de telefonia (centrais telefônicas)
- ✓ Melhorias nos sistemas de comunicação de dados

PPE-12 - Apoio à Estatização de Varas Judiciais e à Evolução do CODJ

- ✓ Projeto e execução de rede estruturada para atender às estatizações, criação de comarcas e instalação de varas judiciais
- ✓ Apoio à Estatização de varas judiciais e evolução do CODJ

PPE-13 - Apoio à Execução de Projetos Institucionais

- ✓ Apoio aos projetos Mutirão do Júri, Mutirão Carcerário e Justiça nos Bairros
- ✓ Instalação de rede lógica e fornecimento de equipamentos para realização do projeto Justiça nos Bairros
- ✓ Instalação de rede lógica e fornecimento de equipamentos para realização dos projetos Mutirão do Júri e Mutirão Carcerário
- ✓ Projeto e execução de infraestrutura lógica para implantação do Ponto Biométrico
- ✓ Apoio aos projetos de mudanças de Fórum e departamentos

PPE-14 - Capacitação de Colaboradores do DTIC

- ✓ Capacitação em software para gestão de processos
- ✓ Capacitação na metodologia de gestão de projetos
- ✓ Capacitação no software corporativo de gestão de projetos (EPM)

- ✓ Implantação da biblioteca do DTIC
- ✓ Plano Anual de Capacitação do DTIC
- ✓ Capacitação em Atendimento a Usuários

PPE-15 - Responsabilidade Social e Ambiental

- ✓ Plano de economia de energia para equipamentos de informática
- ✓ Campanha de doação de sangue
- ✓ Carona solidária
- ✓ Coleta e doação de roupas, alimentos e brinquedos
- ✓ Doação de equipamentos viáveis a outras instituições
- ✓ Campanha de incentivo a práticas ambientais (plantio de árvores, uso de bicicleta para trabalhar e reciclagem de inservíveis)
- ✓ Implantação do bicicletário no novo prédio do DTIC
- ✓ Normatização para realização de compras verdes

PPE-16 - Comunicação e Relacionamento Institucional

- ✓ Criação de fórum de discussão técnica
- ✓ Elaboração de apresentação sobre demandas provenientes de estatização de Vara Judicial
- ✓ Melhorias no novo portal corporativo
- ✓ Implantação de solução de comunicações unificadas
- ✓ Pesquisa de satisfação dos usuários de TIC
- ✓ Serviço oficial de informação de ocorrências
- ✓ Implantação de novo sistema oficial para troca de mensagens

F. PRINCIPAIS REQUISITOS REGULATÓRIOS

Entre os principais requisitos regulatórios relacionados com a área de TIC dos Tribunais podem-se enumerar os seguintes:

Resolução Nº 90 do CNJ

Aprovada em 29 de setembro de 2009, dispõe sobre os requisitos de nivelamento de tecnologia da informação no âmbito do Poder Judiciário. Esta resolução define as atividades consideradas estratégicas como sendo:

a) governança de TI;

b) gerenciamento de projetos de TI;

c) análise de negócio;

d) segurança da informação;

e) gerenciamento da infraestrutura;

f) gerenciamento dos serviços terceirizados de TI.

Resolução Nº 99 do CNJ

Aprovada em 24 de novembro de 2009, institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário, definindo os 13 (treze) objetivos estratégicos, distribuídos em 8 (oito) temas.

Instrução Normativa SLTI/MPOG Nº 04/2010

Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. Sua vigência, na realidade, iniciou-se em 2 de janeiro de 2009, com a IN 04/2008. O CNJ recomenda, desde então, que também seja usada esta Instrução Normativa nas contratações realizadas pelos setores de TI dos Tribunais.

Outras Referências

Além dos atos supracitados, também destacam-se como norteadores os seguintes documentos:

- Orçamentação prevista anual (LOA);
- Normas ISO (27001 – Segurança da Informação);
- Guias de Boas Práticas (COBIT®, ITIL®, PMBok®, etc.).