



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação

Versão Executiva

2013-2017



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

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	7
2.	EVOLUÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO DO PARANÁ.....	8
3.	ANÁLISE DE CENÁRIOS	13
4.	MISSÃO, VISÃO e VALORES	17
5.	MAPA ESTRATÉGICO	19
6.	OBJETIVOS, INDICADORES E AÇÕES	21
7.	CLASSIFICAÇÃO DAS AÇÕES ESTRATÉGICAS	35
8.	ALINHAMENTO ENTRE PE INSTITUCIONAL E PETI	37
9.	ALINHAMENTO ENTRE PETI/PJPR E PETI NACIONAL.....	39
10.	PROCESSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE TI.....	41
11.	FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	43
12.	METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO PETI	45
13.	PROGRAMAS E PROJETOS ESTRATÉGICOS	47

1. INTRODUÇÃO

Este documento é a versão executiva do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETI) do Poder Judiciário do Estado 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, o conjunto de 12 objetivos estratégicos distribuídos e balanceados em 4 perspectivas, os 19 indicadores estratégicos de medição e metas a serem alcançadas pelas 29 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 Nº 90 de 2009 do Conselho Nacional de Justiça; (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 (capítulo 12).

2. 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.

2.1. *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 264 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, ora em fase final de desenvolvimento, 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.

2.2. 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.

2.3. 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: Legis, Criminal/Criminal 2, Jurisprudência, CONPAT, RH e FOLHA de Juízes Leigos e Conciliadores.

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

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

2.4. 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).

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. ANÁLISE DE CENÁRIOS

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.

A seguir, estão descritos os principais tópicos analisados durante a elaboração deste documento, para o cenário atual e o desejado:

CENÁRIO ATUAL (dez/2012)	CENÁRIO FUTURO
Supervisor Geral de TI Um magistrado, indicado pelo Presidente, exerce a função de Supervisor Geral de Informática e Comunicação. As atividades por ele exercidas, relacionadas à Tecnologia, precisam ser conciliadas com as atividades judicantes.	Comitê Gestor de TI Criação e operacionalização de um Comitê Gestor de TI, multidisciplinar, com força necessária para emanar decisões e orientações gerais à respeito da Tecnologia da Informação no âmbito do Poder Judiciário. Este Comitê teria como integrantes magistrados e servidores do PJPR, representantes das diversas unidades organizacionais, inclusive da Cúpula Diretiva.
Gestão de Processos de Trabalho A falta de um processo definido de gestão de processos de trabalho ocasiona vários problemas. Entre eles: demandas conflitantes, demandas solicitadas em duplicidade, mesmas demandas solicitadas por diferentes canais, procedimentos realizados de forma subjetiva e sem padronização, entre outros.	Gestão de Processos de Trabalho A gestão de processos de trabalho estará formalizada e instituída em todas as unidades do DTIC. 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.

Gestão Estratégica de TI A gestão estratégica 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. Há frequentes trocas de prioridades entre projetos e as aquisições, muitas vezes, não se baseiam no Plano Estratégico de TI.	Gestão Estratégica de TI No cenário futuro é esperado que o Planejamento Estratégico de TI torne-se um processo rotineiro 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.
Gestão de Projetos Atualmente os projetos de TI não seguem uma metodologia padronizada de gerenciamento de projetos. Também não existe no DTIC um escritório departamental de projetos operante.	Gestão de Projetos O processo de gestão de projetos seguirá a metodologia do NEGE, que foi adaptada do PMBoK e aprovada no Egrégio Órgão Especial do PJPR, em dezembro de 2011. Os registros dos projetos de TI em andamento serão mantidos em software de gerenciamento corporativo de projetos para acompanhamento pelos gerentes de projetos, equipes, Direção do DTIC e pela cúpula do Poder Judiciário. As equipes de projetos receberão apoio do Escritório de Processos e Projetos do DTIC, criado para este fim.
Aquisições de Bens e Serviços de TI A criação da Assessoria Jurídica do DTIC, em 2012, foi fundamental para a melhoria dos procedimentos de aquisições. Entretanto, 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.	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. 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.

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.	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 comprove efetiva num determinado órgão público possa ser utilizada em outro, mediante convênio para a passagem da solução e tecnologia adotada.
Capacitação de servidores A execução de um Plano de Capacitação ainda não foi possível por algumas razões: 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. Há uma carência de treinamentos em diversas áreas, inclusive no aspecto comportamental e de comunicação interpessoal.	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. A tecnologia de EaD, ora existente no PJPR, poderá ser ampliada com o aproveitamento e adaptação de cursos produzidos por outras instituições.
Comunicação A adequada comunicação interna entre equipes da área de TI e a comunicação do DTIC com as demais áreas do PJPR é um grande desafio. 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.	Comunicação O sucesso do processo de comunicação estará baseado em três fatores: (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 (e-mail, mensageria instantânea, VOIP, agenda de compromissos e contatos).
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.	Normatização de procedimentos de TI Será criado e mantido o Manual Técnico para Elaboração de Procedimentos (MTEP), revisado e ampliado para atendimento a todas as áreas do DTIC. A dependência do conhecimento especializado individual não padronizado diminuirá. As atividades de rotina ganharão caráter objetivo. A divulgação e visibilidade serão disponibilizadas para todos, quanto ao encadeamento de procedimentos, quais os requisitos, responsabilidades e resultados que poderão ser esperados.

Gestão de mudanças A ausência de um processo de gestão de mudanças traz grandes dificuldades à área de TI do PJPR. 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.	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. Os riscos serão melhor 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.
Gestão da continuidade de sistemas de informação críticos 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.	Gestão da continuidade de sistemas de informação críticos Será elaborado e mantido o Plano de Continuidade de Negócios (PCN), que detalhará procedimentos para respostas às emergências, operações de backup e recuperação de ativos atingidos por uma falha ou desastre.
Gestão de problemas 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.	Gestão de problemas O principal objetivo será a identificação e a resolução dos incidentes 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. A implantação desse processo ocorrerá após a criação do grupo de gerenciamento de problemas, multidisciplinar, formado por servidores do DTIC e aprovado pela Direção.

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.”

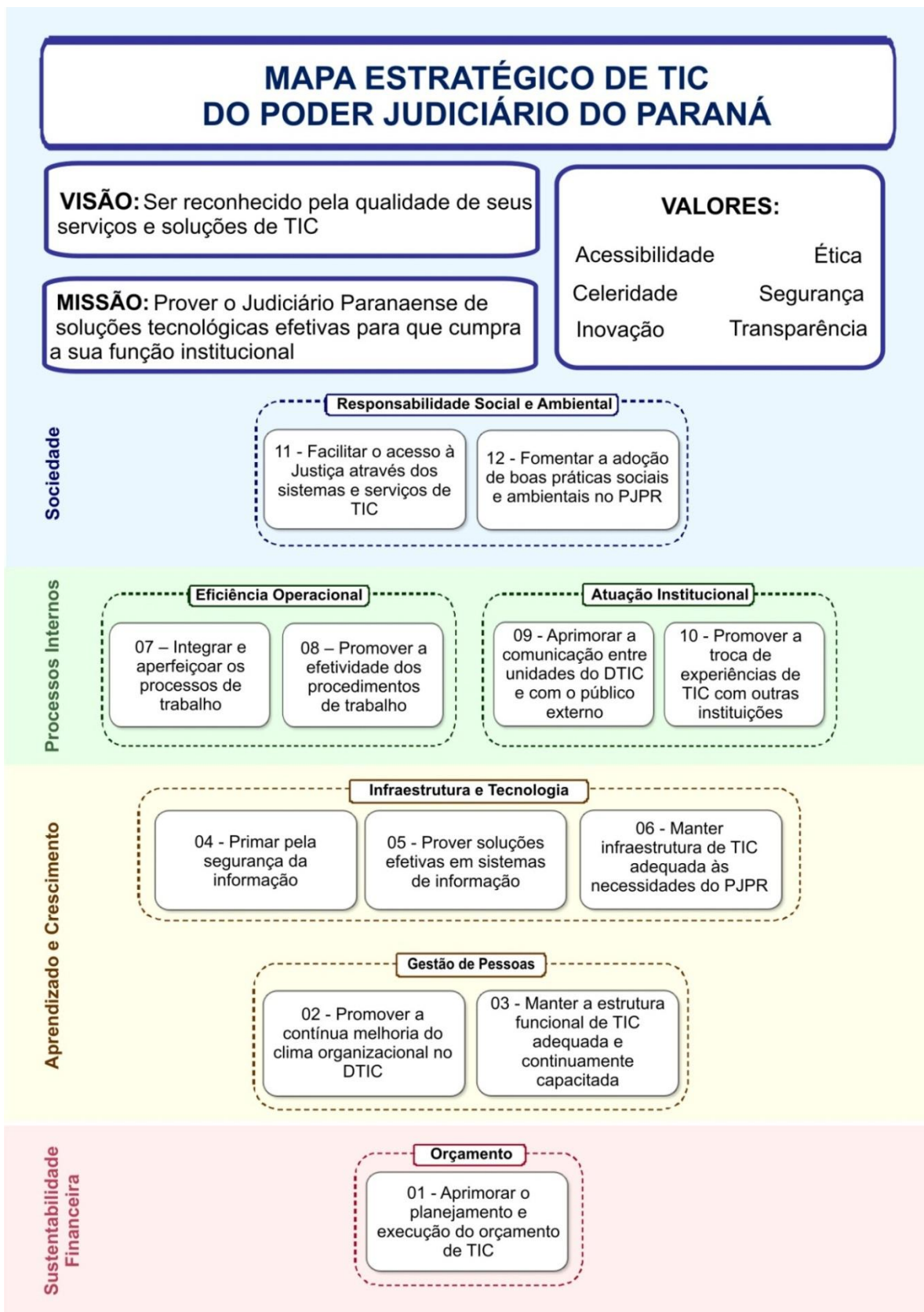
A visão orienta a organização numa meta de longo prazo criando um compromisso consigo própria no intento de atingir o propósito declarado, uma perspectiva de futuro. Responde à pergunta: “O que queremos ser?”

4.3. Valores

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

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

5. MAPA ESTRATÉGICO



6. OBJETIVOS, INDICADORES E AÇÕES

Os 12 objetivos estratégicos representam a tradução ou detalhamento da estratégia a ser seguida para que o 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.

Para que os objetivos estratégicos sejam alcançados, foram propostos um conjunto de 29 ações estratégicas e 19 Indicadores estratégicos, que podem se relacionar entre si.

Os indicadores estratégicos abrangem :

- 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.

As ações estratégicas abrangem:

- os responsáveis e equipes envolvidas;
- estratégia e pré-requisitos;
- os recursos necessários;
- relação dos programas e projetos necessários para efetividade das ações (estão descritas no capítulo 13 deste documento).

A seguir são demonstrados os Objetivos, Indicadores e Ações Estratégicas conforme as perspectivas definidas no Mapa Estratégico de TI do PJPR.

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

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

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

7. 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.

O detalhamento da metodologia utilizada para elaboração desta tabela está disponível no capítulo 9 e no Apêndice B do documento completo do PETI.

	Ações Estratégicas	Esforço / Recursos	Prioridade
AE-24	Normalizar 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

	Ações Estratégicas	Esforço / Recursos	Prioridade
AE-13	Monitorar a disponibilidade dos sistemas de informação	2,1	630
AE-19	Otimizar os macroprocessos de trabalho do DTIC	3,6	552
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

8. 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 continuamente 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

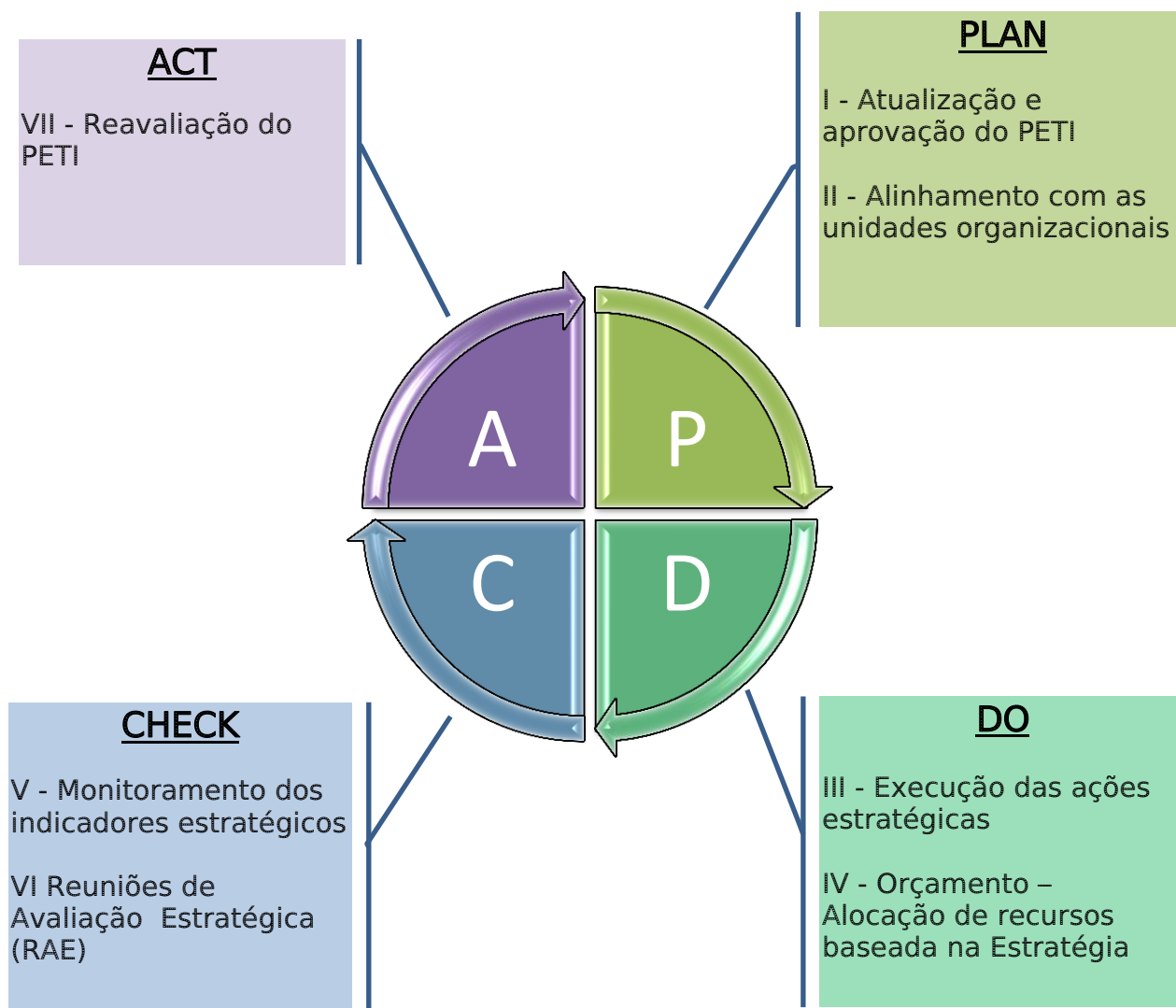
9. ALINHAMENTO ENTRE PETI/PJPR E PETI NACIONAL

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 portáteis		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

10. PROCESSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE TI

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:



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:

1. Como está nosso “painel de bordo”?
2. Qual o desempenho dos indicadores estratégicos?
3. 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:

- A. Nossa estratégia ainda é válida?
- B. Que outras estratégias estão emergindo?
- C. Qual impacto de determinados fatores externos?

Cronograma proposto:

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						

11. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Para que este Plano seja implantado com sucesso no PJPR e que suas ações sejam desenvolvidas plenamente, deve-se observar:

Patrocínio da Alta Administração: o apoio e envolvimento da alta cúpula do Tribunal com PETI é condição essencial para a obtenção dos resultados esperados;

Comitê Gestor de TI: a criação do comitê será fundamental para manter alinhadas as ações de Tecnologia da Informação às estratégias do Poder Judiciário;

Capacitação dos Profissionais: a capacitação dos profissionais do DTIC também é outro requerimento essencial para o sucesso das ações;

Quadro Efetivo: é imprescindível uma gestão de pessoas efetiva, respeitadas as limitações legais, de modo a garantir a quantidade necessária de profissionais motivados e capacitados;

Adoção generalizada do PETI: a ampla divulgação e a adoção diária do Plano por todos os servidores do PJPR, com revisões periódicas, são indispensáveis para o sucesso;

Ferramentas adequadas: se não houver instrumentos adequados de suporte às ações dos profissionais, perde-se em eficiência e eficácia.

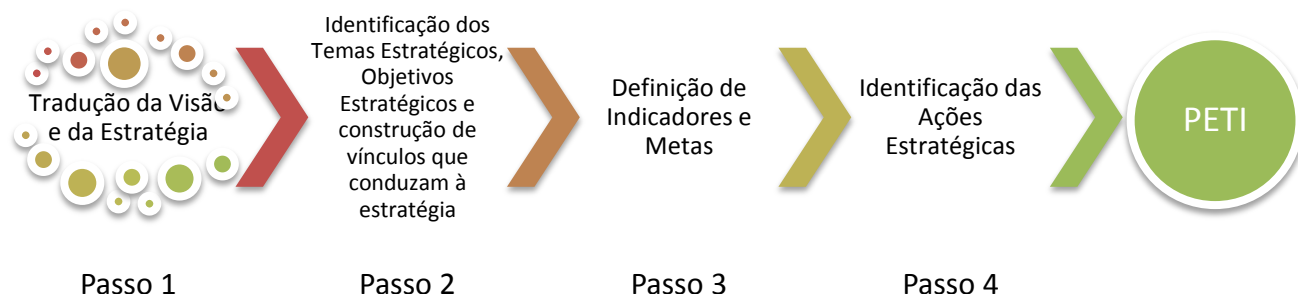
Além desses, que estão elencados na Resolução nº 90 de 2009 do CNJ, também se podem destacar os seguintes:

- Tornar o processo de implantação do PETI um **compromisso institucional** dos gestores e dos servidores do DTIC;
- 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, garantindo 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

.

12. METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO DO PETI

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 (GPLAN-DTIC) constituído por 20 (vinte) servidores concursados lotados DTIC, oriundos das unidades gestoras do Departamento;
- 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 abrangendo: Plano Estratégico Institucional do PJPR em vigência, PETI em sua versão anterior, outros PETIs de órgãos públicos e literatura;
- 6) Palestra “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, 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 Technology*).

13. PROGRAMAS E PROJETOS ESTRATÉGICOS

Os 16 diferentes programas e projetos estratégicos são as iniciativas decorrentes das ações estratégicas a serem realizadas e relacionados a seguir:

PPE-01 - Melhorias nos Processos de Trabalho

PPE-02 - Normatização e Padronização

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

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

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

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

PPE-07 - Evolução de Soluções Administrativas

PPE-08 - Substituição de Sistemas de Informação Terceirizados

PPE-09 - Melhorias no Atendimento ao Usuário

PPE-10 - Atualização da Infraestrutura Tecnológica e Recursos
Computacionais

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

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

PPE-13 - Apoio à Execução de Projetos Institucionais

PPE-14 - Capacitação de Colaboradores do DTIC

PPE-15 - Responsabilidade Social e Ambiental

PPE-16 - Comunicação e Relacionamento Institucional

Estes agrupamentos reúnem projetos menores que são apresentados na versão completa do PETI.