

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO  
18ª REGIÃO

**PLANEJAMENTO  
ESTRATÉGICO  
DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO**

## Sumário

1. INTRODUÇÃO:.....	3
2. PERFIL:.....	4
3. ESTRUTURA ATUAL DA STI:.....	8
4. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	9
4.1. NEGÓCIO:.....	9
4.2. MISSÃO.....	9
4.3. DESCRIÇÃO DA MISSÃO .....	9
4.4. VISÃO DE FUTURO.....	9
4.5. VALORES:.....	9
5. METODOLOGIA.....	10
6. MAPA ESTRATÉGICO.....	11
7. ESTRATÉGIA.....	12
7.1. PERSPECTIVA: FINANCEIRA.....	12
7.2. PERSPECTIVA: APRENDIZADO E CRESCIMENTO.....	13
7.3. PERSPECTIVA: PROCESSOS INTERNOS.....	16
7.4. PERSPECTIVA: CLIENTES.....	23
8. PROJETOS E PROGRAMAS:.....	28
9. IMPLEMENTAÇÃO E MONITORAMENTO:.....	30
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31

## **1. INTRODUÇÃO:**

O Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação – PETI foi a opção da Secretaria de Tecnologia da Informação como caminho para uma gestão pública empreendedora, que deve considerar, entre outros atributos, a definição clara de uma visão de futuro, uma declaração da missão institucional e o estabelecimento de objetivos, indicadores, metas e ações como estratégias para alcançar ou exceder a satisfação das partes interessadas da organização e da sociedade.

Entre os aspectos influenciadores fundamentais na reformulação do comportamento organizacional e administrativo da STI, prestadora de serviço público, destaca-se o impacto ou clamor advindo da exigência da satisfação dos seus clientes e demais partes interessadas.

As organizações públicas, decididamente interessadas no caminho da excelência gerencial, não podem ignorar um ambiente de constantes mudanças e nem se contentar em apenas ajustar-se ao meio. É inadiável o desafio de efetuar a transição da gestão baseada no gerenciamento das rotinas para uma gestão empreendedora ou focada em resultados, sob pena de renunciar à possibilidade de construir, ou pelo menos influenciar, o futuro que se deseja e de responder satisfatoriamente aos seus públicos-alvos.

Diante desse contexto, bem como para atender a Resolução nº 99 de 24 de novembro de 2009 do Conselho Nacional de Justiça que institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário, a Secretaria de Tecnologia da Informação decidiu pela formulação, implantação e monitoramento do Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

## **2. PERFIL:**

A Secretaria de Tecnologia da Informação é uma unidade administrativa vinculada à Diretoria-Geral do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

À Secretaria de Tecnologia da Informação compete, dentre outras atribuições, planejar, dirigir, coordenar, orientar e supervisionar as seguintes atividades:

I.Todas as atividades relacionadas às Diretorias de Serviço de Sistemas e Internet e Infraestrutura Tecnológica;

II.Implantação das ações referentes ao SIGI-JT (Sistema Integrado de Gestão da Informação da Justiça do Trabalho);

III.Implantação das ações de informática regulamentadas pelo CNJ e CSJT;

IV.Alinhamento das ações de TI às estratégias, metas e projetos prioritizados no Plano Estratégico do Tribunal;

V.Execução do processo de informatização, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Administração do Tribunal.

Integram a Secretaria de Tecnologia da Informação:

I.Coordenadoria Sistemas e Internet;

II.Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica e Telecomunicações

III.Núcleo de Projetos e Processos de Negócio;

IV.Núcleo de Segurança da Informação;

V.Seção de Suporte e Atendimento.

À Coordenadoria de Sistemas e Internet compete, principalmente, planejar, dirigir, coordenar e orientar as seguintes atividades:

I.elaboração de projetos, desenvolvimento e manutenção de sistemas e internet.

À Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica e Telecomunicações compete planejar, dirigir, coordenar e orientar as seguintes atividades:

I.gerenciar e administrar a rede corporativa, banco de dados e *data center* do Tribunal;

II.gerenciar e controlar os procedimentos diários incrementais de cópias da base de dados armazenada nos servidores de arquivos do Tribunal;

III.monitorar e manter os canais de comunicação de dados existentes, zelando pela estabilidade das respectivas linhas;

IV.gerenciar os serviços de manutenção dos equipamentos de infraestrutura de rede do Tribunal;

V.gerenciar as estruturas físicas e equipamentos do *data center* do Tribunal;

VI.gerenciar os serviços de correio eletrônico;

VII.absorver e gerenciar a telefonia fixa móvel do Tribunal.

Ao Núcleo de Projetos e Processos de Negócio compete planejar, dirigir, coordenar e orientar as seguintes atividades, entre outras:

I – Elaboração de Termos de Referência e Planos de Trabalhos relativos respectivamente às contratações e convênios solicitados pela Secretaria de Tecnologia da Informação;

II – planejamento, gestão estratégica e análise de indicadores de gestão de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC);

III – elaboração e atualização periódica do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), bem como do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI);

IV - projetos e processos estratégicos de TIC;

V - assessorar a STI no que concerne à gestão processos estratégicos da secretaria;

VI - promover a divulgação de ações e resultados referentes à gestão de processos de negócios de TIC;

VII - entender os diferentes processos de negócios do Tribunal focados em

recursos de tecnologia da informação e comunicações provendo, se for o caso, soluções exequíveis para atingir os objetivos traçados;

VIII - realizar levantamentos de necessidades de informatização das unidades Administrativas e Judiciárias do Tribunal, por meio de estudo das rotinas de trabalho, propondo, se for o caso, a substituição dos sistemas e/ou ferramentas em uso, quando defasados ou insuficientes;

IX - prospectar e propor ferramentas, bem como melhores práticas relativas a tecnologia da informação para suportar as medidas relacionadas com a finalidade do Núcleo;

X - assessorar a STI na governança de tecnologia da informação;

XI - documentar as atividades realizadas pelo Núcleo;

Compete ao Núcleo de Segurança da Informação:

I - elaborar e revisar quando necessário a política e as normas complementares de segurança da informação;

II - apoiar tecnicamente o Comitê de Segurança da Informação, submeter à sua aprovação a política, as normas e outros documentos relacionados e mantê-lo informado quanto a riscos e incidentes de segurança da informação;

III - elaborar programas de treinamento visando à capacitação em segurança da informação dos proprietários e usuários da informação;

IV – coordenar o estabelecimento, a implementação, a operação, o monitoramento e a otimização do sistema de gestão de segurança da informação;

V – analisar e avaliar periodicamente os riscos relacionados aos ativos de tecnologia da informação e propor planos de tratamento de riscos;

VI – coordenar o monitoramento e a medição da eficácia dos controles de tratamento de riscos implementados;

VII – investigar eventos e incidentes de segurança da informação e tomar as medidas preventivas e corretivas necessárias;

VIII – gerenciar o plano de continuidade do negócio, nos aspectos

pertinentes à tecnologia da informação.

À Seção de Suporte e Atendimento compete coordenar e dirigir todas as atividades relacionadas ao suporte de tecnologia da informação para todos os clientes internos e externos do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

A STI, para realizar todas as suas atividades, conta com uma estrutura organizacional constituída por 15 funções comissionadas e 03 cargos em comissão.

Seus principais clientes ou usuários são: servidores, magistrados, reclamantes, reclamados, advogados, peritos e testemunhas.

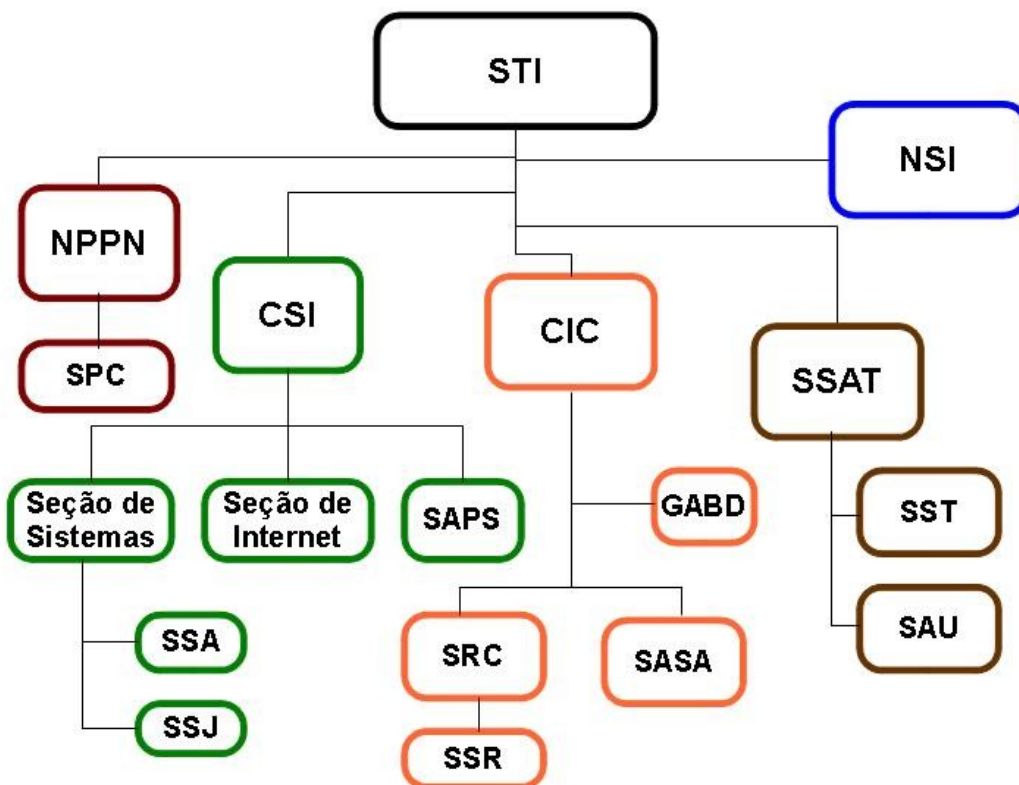
Possui contratos de serviços regulares terceirizados:

- Entele Telecomunicações Ltda. – contrato de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de informática, nobreaks e rede estabilizada do TRT-18ª Região. Possui dois funcionários que prestam serviço em tempo integral na STI.
- Sankhya Tecnologia em Sistemas Ltda – contrato para prestação de serviços de manutenção de sistemas de folha de pagamento de pessoal.
- Directa Sharp – Outsourcing de Impressão.

Colaboradores:

- Servidores do quadro permanente de pessoal da Justiça do Trabalho: 44
- Servidores requisitados: 04
- Terceirizados: 02
- Estagiários: 10

### 3. ESTRUTURA ATUAL DA STI:



SIGLA	UNIDADE
CIC	Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica e Telecomunicações
CSI	Coordenadoria de Sistemas e Internet
GABD	Gerência de Arquitetura da Informação e Banco de Dados
NPPN	Núcleo de Projetos e Processos de Negócio
NSI	Núcleo de Segurança da Informação
SAPS	Setor de Análise e Projetos de Sistemas
SASA	Seção de Administração de Servidores de Aplicação
SAU	Setor de Atendimento ao Usuário
SPC	Seção de Projetos e Colaboração
SRC	Seção de Redes e Comunicações
SSA	Setor de Sistemas Administrativos
SSAT	Seção de Suporte e Atendimento
SSJ	Setor de Sistemas Judiciários
SSR	Setor de Suporte de Redes
SST	Setor Suporte Técnico
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação

## **4. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

### **4.1. NEGÓCIO:**

PROVER SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES.

### **4.2. MISSÃO**

PROVER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS EFETIVAS PARA O CUMPRIMENTO DA MISSÃO DO TRT.

### **4.3. DESCRIÇÃO DA MISSÃO**

PROVER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS CONFIÁVEIS, PORTÁVEIS, INTEROPERÁVEIS E ACESSÍVEIS, VISANDO PRESTAR SERVIÇOS QUE ATENDAM PERFEITAMENTE AS NECESSIDADES DO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.

### **4.4. VISÃO DE FUTURO**

SER UMA UNIDADE ADMINISTRATIVA RECONHECIDA POR SEUS CLIENTES PELA EXCELÊNCIA NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS, E POR SEUS COLABORADORES, PELA QUALIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO ATÉ O FINAL DE 2014.

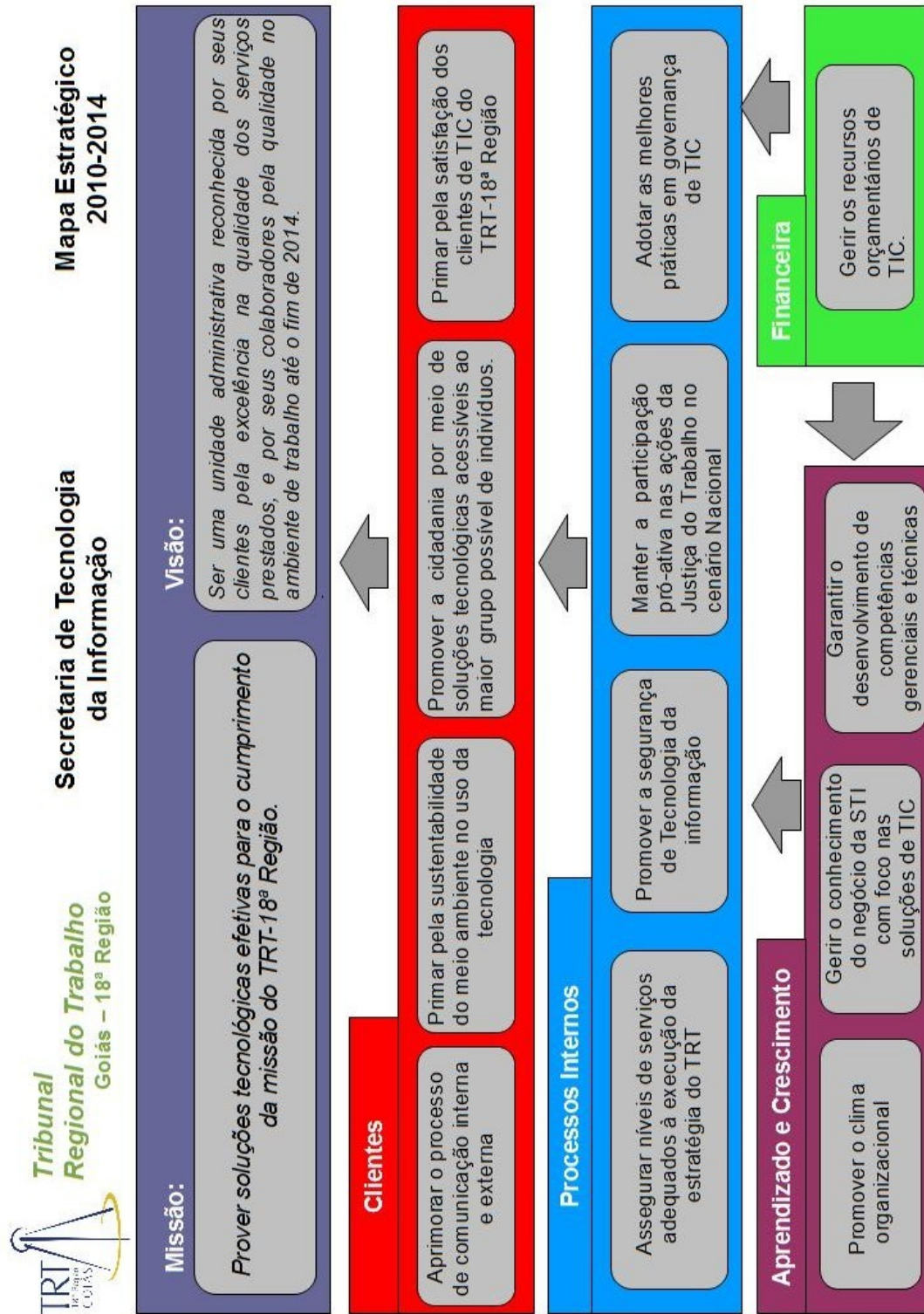
### **4.5. VALORES:**

- *ÉTICA*
- *CELERIDADE*
- *MODERNIDADE*
- *ACESSIBILIDADE*
- *IMPARCIALIDADE*
- *PROBIDADE*
- *INOVAÇÃO*
- *TRANSPARÊNCIA*
- *RESPEITO MÚTUO*
- *COOPERAÇÃO*
- *COMPROMETIMENTO*
- *RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL*

## **5. METODOLOGIA**

Foram utilizados os conceitos e definições de Robert S. Kaplan e David Norton, amplamente aceitos e recomendados pelo IT Governance Institute (ITGI) como o modelo ideal de gestão estratégica de TI. O Balanced Scorecard (BSC) baseia-se na representação equilibrada de indicadores financeiros e operacionais segundo quatro perspectivas: Clientes, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento e Financeiro.

## 6. MAPA ESTRATÉGICO



## 7. ESTRATÉGIA

### 7.1. PERSPECTIVA: FINANCEIRA

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:

Gerir os recursos orçamentários de TIC.

#### DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Promover ações visando gerir os recursos orçamentários necessários para o alcance da estratégia de Tecnologia da Informação e Comunicações.

#### INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
1.1	Percentual do orçamento de TIC executado com as ações/projetos estratégicos de TIC.	90% do orçamento de TIC executado com as ações/projetos estratégicos de TIC até 2014. Fórmula = (orçamento de TIC executado com ações e projetos estratégicos / orçamento total de TIC) x 100.				
		—	70%	80%	90%	90%
1.2	Percentual de sucesso no planejamento dos custos dos projetos estratégicos de TIC	80% de acerto no planejamento dos custos dos projetos estratégicos de TIC iniciados à partir de 2010, até 2014 É considerado dentro do custo previsto os valores que variarem até 10% para menos ou para mais, desde que não haja variação do escopo, tempo e qualidade previamente definidos. Fórmula = (Número de projetos executados dentro do custo previsto / Número total de projetos) x 100.				
		—	65%	70%	75%	80%

#### PROJETOS RELACIONADOS:

- **Projeto I:** Planejamento Orçamentário de TIC
- **Projeto II:** Metodologia de Gerência de Projetos

## **7.2.PERSPECTIVA: APRENDIZADO E CRESCIMENTO**

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:**

Promover o clima organizacional.

### **DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:**

Promover o bem-estar dos servidores que integram a STI, proporcionando a satisfação quanto à liderança, à motivação, ao trabalho em equipe, valorizando o relacionamento interpessoal e a qualidade de vida.

### **INDICADORES E METAS:**

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
2.1	Índice de satisfação dos servidores em trabalhar na STI	95% dos servidores satisfeitos ou muito satisfeitos em trabalhar na STI até 2014. Fórmula = (Nº de servidores da STI satisfeitos ou muito satisfeitos / nº total de servidores da STI) x 100.				
		—	70%	80%	90%	95%

### **PROJETOS RELACIONADOS:**

- Projeto III:** Gestão de Pessoas
- Projeto IV:** STI Pergunta

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 3:

Gerir o conhecimento do negócio da STI com foco nas soluções de TIC.

### DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Garantir a disponibilidade e a perenidade das informações de negócio necessárias à implementação e sustentação das soluções de TIC.

### INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
3.1	Índice de sistemas novos documentados	100% dos sistemas desenvolvidos a partir de 2010 documentados, até 2014. Fórmula = (Nº de sistemas desenvolvidos com documentação / Nº de sistemas novos desenvolvidos) x 100.				
		—	75%	80%	90%	100%
3.2	Índice de soluções de solicitações dos clientes registradas na base de conhecimentos.	70% das soluções de solicitações dos clientes registradas na base de conhecimentos. Fórmula = (Nº de soluções registradas / total de soluções) x 100)				
		—	50%	55%	60%	70%

### PROJETOS RELACIONADOS:

- Programa II: Gerenciamento dos processos e serviços de TIC
- Programa III: Evolução do Portfólio de TIC

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:

Garantir o desenvolvimento de competências gerenciais e técnicas

### DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Promover o desenvolvimento de conhecimentos, habilidade e atitudes dos servidores de TIC, a fim de que tenham condições de atuar para o alcance dos objetivos estratégicos.

### INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
4.1	Índice de capacitação gerencial	Capacitar 100% dos gestores de TIC em gestão estratégica, nas melhores práticas de governança e gerência de serviços e de projetos até 2014. Fórmula = (Nº de gestores capacitados / total de gestores existentes) x 100.				
		50%	60%	70%	80%	100%
4.2	Índice de capacitação técnica	Manter 80% dos servidores técnicos de TIC capacitados em, pelo menos, 40 horas anuais, até 2013. Fórmula = (Nº de servidores técnicos capacitados/ total de servidores técnicos) x 100.				
		50%	60%	70%	80%	80%

### PROJETOS RELACIONADOS:

- Projeto III: Gestão de Pessoas

### **7.3.PERSPECTIVA: PROCESSOS INTERNOS**

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5:**

Assegurar níveis de serviços adequados à execução da estratégia do TRT.

#### **DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:**

Prover infraestrutura e processos de TIC para assegurar níveis de serviços que garantam a execução da estratégia do Tribunal.

#### **INDICADORES E METAS:**

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
5.1	Índice de atendimento às solicitações dos usuários em até 10 minutos	70% dos incidentes atendidos em até 10 minutos. Fórmula = (Nº de incidentes atendidos em até 10 minutos / nº total de incidentes) x 100%				
		70%	70%	70%	70%	70%
5.2	Percentual de demandas de entidades públicas atendidas no prazo estipulado	80% das solicitações de entidades públicas atendidas conforme prazos determinados, até 2014 Fórmula = (Nº de solicitações solucionadas de acordo com o nível de serviço / total de solicitações) x 100				
		60%	70%	70%	75%	80%
5.3	Índice de disponibilidade de serviços essenciais de TI.	99% de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC estabelecidos pelo TRT, até 2014, de acordo com SLAs estabelecidos. Fórmula= 100 - (horas indisponíveis / (horas mês - horas programadas)) x100. Obs.: Dentro dos períodos úteis e definidos para o serviço medido. Serão consideradas as médias dos serviços disponíveis. Paradas programadas não entram na contabilização.				
		--	--	93%	95%	99%

#### **PROJETOS RELACIONADOS:**

- Programa II:** Gerenciamento dos processos e serviços de TIC

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 6:

Desenvolver e aprimorar os sistemas de informação.

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Desenvolver e aprimorar os sistemas de informação, bem como otimizar os processos de desenvolvimento, aquisição e manutenção dos sistemas providos pela STI.

## INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
6.1	Demanda de desenvolvimento/manutenção de software da área administrativa atendida dentro do escopo e prazo acordados	95% da demanda de desenvolvimento/manutenção dos softwares da área administrativa atendida dentro do escopo e prazo acordados até 2014 Fórmula = (demanda atendida / demanda solicitada) x 100%				
		-	80%	85%	90%	95%
6.2	Demanda de desenvolvimento/manutenção de software da área judiciária atendida dentro do escopo e prazo acordados	95% da demanda de desenvolvimento/manutenção dos softwares da área judiciária atendida dentro do escopo e prazo acordados até 2014 Fórmula = (demanda atendida / demanda solicitada) x 100%				
		-	80%	85%	90%	95%

## PROJETOS RELACIONADOS:

- Projeto II:** Metodologia de Gerência de Projetos
- Programa III:** Evolução do Portfólio de TIC

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 7:

Adotar as melhores práticas em governança de TIC

### DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Implementar processos, metodologias e ferramentas baseadas nas melhores práticas previstas para o gerenciamento de projetos, processos e serviços de TIC.

### INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano base	2011	2012	2013	2014
7.1	Índice de gerenciamento de serviços de terceiros (gerenciamento de contratos)	90% de aderência aos SLAs (de cada serviço) até 2014.				
		70%	75%	85%	85%	90%
7.2	Índice de competência na gestão de serviços em infraestrutura de TIC	70% de Implantação da Central de Serviços com automação dos processos incidentes, problemas, mudanças, liberações e configurações até 2012 e 100% até 2014. Fórmula = Porcentagem de implantação da central de serviços conforme cronograma estabelecido.				
		--	40%	70%	85%	100%
7.3	Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC	50% dos produtos e serviços de TI mapeados até 2011 e 90% até 2014 Fórmula = (Quantidade de serviços e produtos mapeados / Quantidade total de serviços e produtos de TI) x 100%				
		--	50%	70%	80%	90%
7.4	Índice de sucesso na execução de projetos estratégicos	70% dos projetos executados dentro do escopo, tempo e custos definidos, até 2014. Fórmula = (Nº de projetos executados dentro do escopo, tempo e custos definidos / Nº total de projetos desenvolvidos pela TIC) x100%				
		--	40%	50%	60%	70%

7.5	Nível de maturidade de TI, conforme definido pelo COBIT	Nível 3 de maturidade para os processos do domínio PLAN e ORGANIZE – PO, até 2014, e nível 1 de maturidade para todos os processos até 2011.				
		--	Nível 1	--	--	Nível 3 (PO) Nível 1 (outros)
7.6	Implantação de Escritório e Metodologia Gerenciamento de Projetos	100% do Escritório e metodologia implantados até 2014 Fórmula = Porcentagem de implantação do escritório de projetos conforme cronograma estabelecido.				
		--	20%	40%	60%	100%

## PROJETOS RELACIONADOS:

- Projeto II:** Metodologia de Gerência de Projetos
- Programa II:** Gerenciamento dos processos e serviços de TIC

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 8:

Promover a segurança de Tecnologia da Informação.

### DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Estruturar a Tecnologia da Informação e Comunicações de modo a garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações digitais, enquanto tratadas em meio digital, contribuindo para o processo de segurança da informação.

### INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano base	2011	2012	2013	2014
8.1	Índice de Implementação de Normas da Política de Segurança de TIC	100% das normas da Política de Segurança implementadas até 2014. Fórmula = (Nº de normas implementadas/total de normas a serem implementadas) x 100. Obs.: deverá ser observado o planejamento de implantação das normas da Política de Segurança da Informação e seu alinhamento com o SGSI – TRT18.				
		--	--	--	50%	100%
8.2	Índice de execução do Projeto “Plano de Implementação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) do TRT18”	Execução de 100% do projeto “Plano de Implementação do SGSI – TRT18” até 2012, representando 50% do programa SGSI. Fórmula = Porcentagem de execução conforme marcos definidos no projeto. Obs.: o produto do projeto “Plano de Implementação do SGSI – TRT18” será executado pelo projeto “Implementação do SGSI – TRT18”.				
		--	40%	100%	--	--
8.3	Índice de execução do Projeto “Implementação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) do TRT18”	Execução de 100% do projeto “Implementação do SGSI – TRT18” até 2014, complementando os 50% restantes do programa SGSI. Fórmula = Porcentagem de execução conforme marcos definidos no projeto.				
		--	--	--	50%	100%
8.4	Índice de conformidade do SGSI – TRT18 com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2006	Ao menos 90% de conformidade do SGSI – TRT18 com a norma 27001:2006 até 2014, observadas as recomendações aplicáveis das demais normas da família 27000. Fórmula = (nº de requisitos da norma ISO 27001 atendidos/nº de requisitos da norma ISO 27001 definidos) X 100				
		--	--	45%	75%	90%

## PROJETOS RELACIONADOS:

- **Programa I:** Gestão da Segurança da Informação

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 9:

Manter a participação pró-ativa nas ações da Justiça do Trabalho no cenário Nacional

### DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Participar de comitês/subcomitês e grupos de trabalho do Sistema Integrado de Gestão da Informação da Justiça do Trabalho – SIGI-JT, contribuindo para a padronização e racionalização de procedimentos, o nivelamento tecnológico dos Tribunais, o melhor aproveitamento dos recursos públicos e a prestação de serviços de forma mais célere e efetiva, observando as diretrizes do CNJ e CSJT.

### INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
9.1	Número de ações coordenadas pela STI no cenário Nacional	No mínimo 02 projetos ou ações piloto de TIC coordenados pela STI anualmente, até 2014.				
		2	2	2	2	2
9.2	Número de participações como coordenador ou membro em comitês/subcomitês e grupos de trabalho da Justiça do Trabalho	Participar como membro ou coordenador em no mínimo 04 comitês/subcomitês ou grupos de trabalho anualmente, até 2014.				
		4	4	4	4	4

### PROJETOS RELACIONADOS:

- **Projeto SIGI JT** – Sistema Integrado de Gestão da Informação da Justiça do Trabalho desenvolvido no Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

## 7.4. PERSPECTIVA: CLIENTES

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 10:

Primar pela satisfação dos clientes de TIC do TRT-18ª Região.

### DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Aprimorar os serviços de TIC, desenvolvendo ações de melhoria contínua e novas oportunidades visando a satisfação dos clientes.

### INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
10.1	Índice de satisfação dos usuários de TIC com os serviços prestados pela STI	80% dos usuários muito satisfeitos e satisfeitos com os serviços prestados pela STI, até 2014 - medido por pesquisa de satisfação Fórmula = (Nº de pessoas pesquisadas satisfeitas ou muito satisfeitas / nº total de pessoas pesquisadas) x 100				
		—	65%	70%	75%	80%
10.2	Índice de satisfação de magistrados e servidores com os equipamentos	80% dos usuários muito satisfeitos e satisfeitos com os equipamentos, até 2014 - medido por pesquisa de satisfação Fórmula = (Nº de pessoas pesquisadas satisfeitas ou muito satisfeitas / nº total de pessoas pesquisadas) x 100				
		—	40%	50%	70%	80%
10.3	Índice de satisfação de magistrados e servidores com os sistemas	80% dos usuários muito satisfeitos e satisfeitos com os sistemas, até 2014 - medido por pesquisa de satisfação Fórmula = (Nº de pessoas pesquisadas satisfeitas ou muito satisfeitas / nº total de pessoas pesquisadas) x 100				
		--	40%	50%	70%	80%
10.4	Índice de satisfação de magistrados e servidores com a documentação (manual do usuário e tutorial online) dos sistemas	80% dos usuários muito satisfeitos e satisfeitos com a documentação dos sistemas, até 2014 - medido por pesquisa de satisfação Fórmula = (Nº de pessoas pesquisadas satisfeitas ou muito satisfeitas / nº total de pessoas pesquisadas) x 100				
		—	40%	50%	70%	80%
10.5	Índice de disponibilidade das novas peças processuais pelo portal	Assegurar que até 2014, 100% de todas as informações das novas peças processuais estejam disponíveis no portal, garantindo estabilidade, desempenho, facilidade de uso e acessibilidade. Fórmula = (Nº de peças processuais disponíveis no portal / Nº total de peças processuais produzidas a partir de 2011) x 100				
		—	20%	40%	60%	100%

## PROJETOS RELACIONADOS:

- **Projeto IV:** STI Pergunta
- **Programa II:** Gerenciamento dos processos e serviços de TIC
- **Programa III:** Evolução do Portfólio de TIC

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 11:

Aprimorar o processo de comunicação interna e externa

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Efetivar canais de comunicação claros e abertos em todos os níveis da organização, visando favorecer uma correta compreensão dos procedimentos e do negócio da STI.

## INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
11.1	Índice de satisfação dos usuários internos e externos em relação à comunicação da STI	80% dos usuários muito satisfeitos e satisfeitos com o processo de comunicação efetivado pela STI, até 2014 Fórmula = (nº de pessoas pesquisadas satisfeitas ou muito satisfeitas / nº total de pessoas pesquisadas) x 100				
		—	65%	70%	75%	80%

## PROJETOS RELACIONADOS:

- Projeto IV:** STI Pergunta
- Projeto V:** STI Comunica

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 12:

Primar pela sustentabilidade do meio ambiente no uso da tecnologia

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Fomentar o uso de tecnologia adequada à política de preservação ambiental.

## INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
12.1	Índice de aquisições de materiais e equipamentos de TIC que contemplam cláusulas de sustentabilidade	Adquirir 100% dos equipamentos e materiais de TIC verificando os quesitos de sustentabilidade até 2014. Entende-se por aquisição sustentável aquela em que é verificada a eficiência energética, impressão frente e verso, etc. Fórmula = (Nº de aquisições em que os quesitos de sustentabilidade foram verificados/Nº de aquisições em que os quesitos de sustentabilidade devam ser verificados) x 100.				
		—	60%	75%	90%	100%
12.2	Índice de redução do consumo de papel utilizado para impressão	Redução de 5% ao ano no consumo de papel utilizado para impressão Fórmula = (1- (consumo de papel utilizado do ano atual / consumo de papel do ano anterior)) x 100				
		--	5%	5%	5%	5%

## PROJETOS RELACIONADOS:

- Projeto VI:** Sustentabilidade dos produtos de TIC

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 13:

Promover a cidadania por meio de soluções tecnológicas acessíveis ao maior grupo possível de indivíduos.

### DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Facilitar o acesso às soluções tecnológicas do TRT com o propósito de tornar as informações identificáveis, portáteis, relevantes, acessíveis e efetivas ao maior grupo possível de indivíduos.

### INDICADORES E METAS:

Nº	Indicador	Metas				
		Ano Base	2011	2012	2013	2014
13.1	Índice de adequação do portal do TRT aos padrões definidos pelo Governo Federal - Brasil E-Gov	100% dos padrões definidos pelo Brasil e-Gov implementados até 2014. Fórmula = (Quesitos implantados/total de quesitos) x 100). Obs.: Deverá ser observado o planejamento de implantação dos padrões e os quesitos definidos para cada ano.				
		—	50%	60%	80%	100%
13.2	Índice de disponibilidade das informações pelo portal	Assegurar que 90% de todas as informações definidas estejam disponíveis no portal, garantindo estabilidade, desempenho, facilidade de uso e acessibilidade Fórmula = (nº de informações definidas disponibilizadas no portal / nº de informações definidas). Obs.: Deverá ser observado se as informações disponíveis garantem estabilidade, desempenho, facilidade de uso e acessibilidade.				
		--	90%	90%	90%	90%

### PROJETOS RELACIONADOS:

- Padrões Brasil e-Gov - Recomendações para codificação de páginas, sítios e portais do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação.

## 8. PROJETOS E PROGRAMAS:

Este tópico relaciona os programas e projetos a serem desenvolvidos pela STI para atingir seus objetivos estratégicos. Um programa é um grupo de projetos relacionados, gerenciados de modo coordenado para a obtenção de benefícios que não estariam disponíveis se eles fossem gerenciados individualmente.

### **Projeto I:** Planejamento Orçamentário de TIC

**Escopo:** Estabelecer procedimentos para monitorar o planejamento e controlar a execução orçamentária de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, verificando a conformidade com o PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

### **Projeto II:** Metodologia de Gerência de Projetos

**Escopo:** Implantar a metodologia de gerência de projetos, que visa desenvolver conhecimentos, habilidades e técnicas na elaboração de atividades relacionadas para atingir um conjunto de objetivos pré-definidos, definindo e alcançando objetivos, ao mesmo tempo em que otimiza o uso de recursos (tempo, custo, qualidade, pessoas, etc).

### **Projeto III:** Gestão de Pessoas

**Escopo:** Estabelecer metodologia com objetivo de administrar os comportamentos internos e potencializar o capital humano, associando habilidades e métodos, políticas, técnicas e práticas definidas, promover treinamentos a fim de capacitar os técnicos e gestores de TIC para a execução dos objetivos estratégicos.

**Projeto IV: STI Pergunta**

**Escopo:** Sistematizar pesquisas de satisfação de clientes internos, externos e servidores da STI, elaborando plano de ação para atuar nos problemas detectados.

**Projeto V: STI Comunica**

**Escopo:** Efetivar canais de comunicação claros e abertos em todos os níveis da organização, visando favorecer uma correta compreensão dos procedimentos e objetivos.

**Projeto VI: Sustentabilidade dos produtos de TIC**

**Escopo:** Gerenciar o processo de aquisições de materiais e equipamentos de TIC, visando a sustentabilidade ambiental.

**Programa I: Gestão da Segurança da Informação**

**Escopo:** Elaborar e implantar o Sistema de Gestão da Segurança da Informação do TRT18. É composto por 2 projetos:

**Projeto I : Plano de Implementação do SGSI – TRT18**

**Escopo:** Elaboração do plano de implementação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI) do TRT 18ª Região.

**Projeto II : Implementação do SGSI – TRT18**

**Escopo:** Implantação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI) do TRT 18ª Região.

**Programa II: Gerenciamento dos processos e serviços de TIC**

**Escopo:** Implantar processos de governança de TI de acordo com as melhores práticas existentes no mercado; estabelecer níveis de serviço mínimos de TIC, implantar um processo de gerenciamento de serviços,

criar e manter um catálogo institucional de serviços de TIC e garantir soluções que suportem a gerência dos níveis de serviço.

**Programa III:** Evolução do Portfólio de TIC

**Escopo:** Promover a melhoria contínua do desempenho por meio do aprimoramento e da inovação, oferecendo soluções interoperáveis, portáteis, disponíveis e confiáveis, com foco na agilidade processual e na intensificação do uso dos recursos tecnológicos no TRT.

## **9. IMPLEMENTAÇÃO E MONITORAMENTO:**

A implementação compreende o processo estruturado que articula diversos tipos de recursos (humanos, materiais, financeiros, tecnológicos, informacionais e de gestão) para a execução dos planos de ações visando o alcance das metas que compõem os objetivos estratégicos estabelecidos.

O acompanhamento e avaliação das ações objetivam levantar informações tempestivamente para subsidiar decisões, identificar problemas e oportunidades, propondo respectivamente medidas de correção e de aproveitamento no curso das ações implementadas.

A sistemática de acompanhamento e avaliação se desenvolverá por meio de reuniões ordinárias mensais, agendadas para a primeira quarta-feira do mês, com início em junho de 2010 pelos gerentes de processos e pelos gerentes dos projetos estratégicos.

## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Plano Estratégico da Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, atualizado para o período compreendido entre 2010/2014, contribuirá sobremaneira para o aprimoramento do sistema de planejamento da STI, uma vez que subsidiará o processo decisório e norteará as ações de gerenciamento, tendo em vista alcançar níveis cada vez mais elevados de desempenho das atividades.

O envolvimento dos servidores vem fortalecer o entendimento que estamos no caminho correto, mirando o alvo certo, no propósito de dar uma resposta satisfatória aos usuários no que tange ao aprimoramento do sistema de gestão da Tecnologia da Informação, o que, por conseguinte, também há de refletir no processo finalístico da prestação jurisdicional, incorporando conceitos e tecnologias capazes de melhorar o desempenho de nosso Regional, legitimando-nos de forma mais intensa perante aos clientes a que servimos.

No entanto, é válido e oportuno mais uma vez ressaltar a natureza flexível do Plano em pauta, o qual pode e deve ser revisto para ajustar-se às mudanças do ambiente no qual estamos inseridos e, assim, garantir maior efetividade nas ações da prestação jurisdicional.

Humberto Magalhães Ayres

Diretor da Secretaria da Tecnologia da Informação