

5 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E DIRETOR DE TI – PJSC

5.1 FUNDAMENTOS

O planejamento estratégico é uma metodologia administrativa utilizada para desenvolver a estratégia da organização, que leva em consideração o ambiente no qual está inserida. Inclui atividades que envolvem a definição da missão, visão e valores da organização, o estabelecimento de seus objetivos e o desenvolvimento de estratégias que possibilitem o sucesso das operações no seu ambiente. Estabelece que:

- missão é a razão de ser de uma organização;
- a visão define o que a organização quer ser amanhã, envolvendo todos os seus colaboradores em função de um mesmo objetivo ao longo do tempo;
- estratégia é o conjunto de recursos que são utilizados para que uma organização alcance seus objetivos; e
- valores são os princípios que balizam a vida da organização e a atuação dos seus colaboradores.

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação objetiva, portanto, estabelecer o direcionamento da DTI para atingir o futuro desejado. Em conjunto com o Plano Diretor de TI, serve como instrumento de diagnóstico, de planejamento e de gestão dos recursos. Além disso, possibilita executar a estratégia, com o objetivo de nortear e acompanhar a atuação da área de TI do PJSC, e desdobrar as estratégias em planos de ações a serem executadas, o que justifica e garante o controle da aplicação dos recursos aplicados em TI.

O PETI e o PDTI devem contemplar:

- os objetivos e metas a serem atingidos com a aplicação da tecnologia da informação;
- os recursos necessários para o seu desenvolvimento;
- a análise da situação atual da DTI (visão interna e externa);
- a identificação dos pontos fortes e fracos, oportunidades de melhorias e ameaças; e
- a definição de estratégias para a organização atingir a maturidade da governança de TI.

5.2 ACOMPANHAMENTO E REVISÃO DOS PLANOS

O acompanhamento do PETI e do PDTI será de responsabilidade da Assessoria Técnica da DTI, subordinada diretamente ao Diretor de Tecnologia da Informação. Em função do grau de maturidade da DTI quanto à execução e ao acompanhamento de um plano de ações, pretende-se utilizar uma metodologia de acompanhamento que associe a capacidade de entrega de novos projetos, concomitante aos projetos em andamento, com a capacidade operacional da Diretoria, a fim de garantir o cumprimento dos prazos previsto naquele plano diretor.

Considera-se, neste PETI, a complexidade e o nível de esforço (quantidade de recursos e o tempo para a realização) empregado para a execução de cada um dos projetos. Da relação entre complexidade e nível de esforço obter-se-á uma pontuação que comporá a fórmula do índice de

execução do plano. Referida fórmula será representada por uma relação composta pelo somatório de pesos dos projetos executados, dividido pelo somatório dos pesos de todos os projetos.

Em função de os planos estratégico e de ações contemplarem o quinquênio 2016-2020, e serem impactados por diretrizes desta e da próxima gestão do PJSC, julga-se necessária a atualização anual desses planos visando atender demandas que surjam ao longo do seu período de vigência. Percebe-se que o processo de controle de execução desses planos deve ser dinâmico.

Citadas revisões anuais serão compostas por avaliações das atividades realizadas durante o período anterior, suas alterações ou ajustes de desvios ocorridos, priorização de novas demandas, bem como, identificação de oportunidades de melhorias no processo de governança de TI do PJSC. A versão original desses planos e suas atualizações serão publicadas no website do PJSC.

5.3 CENÁRIOS

Cenários são os ambientes em que uma organização ou unidade organizacional está inserida e devem ser considerados como elementos fundamentais para a elaboração do planejamento estratégico. Eles estimulam o debate e a visão multilateral dos problemas e ajudam a identificar os objetivos e as estratégias a serem adotadas para alcançar uma situação desejável.

Os cenários externos são compostos pelas ameaças e oportunidades existentes no meio de atuação da organização, ou unidade organizacional, enquanto que os cenários internos são considerados os pontos fortes e fracos da organização, ou unidade organizacional, que contribuirão, favorável ou desfavoravelmente, para a consecução de seus objetivos.

Com a sobreposição desses elementos numa matriz em quatro quadrantes de análise, será possível uma análise mais assertiva do atual – e futuro – ambiente de TI, o que facilita o estabelecimento de sugestões para a tomada de decisões.

Nessa matriz deverá transparecer a possibilidade de melhoria do ambiente interno em função das oportunidades proporcionadas pelo ambiente externo, quando da intersecção das oportunidades e pontos fracos.

Os efeitos negativos para a DTI em função do impacto causado pelo ambiente externo, deverão surgir com a intersecção das oportunidades com os pontos fracos. Por sua vez, as situações de alta relevância e de alto risco para a DTI, surgem naturalmente pelo cruzamento das ameaças externas e os pontos fracos.

Com a identificação conjunta dessas variáveis (Diretor, Assessores Técnicos e Chefes de Divisão), chegou-se à seguinte matriz, denominada de SWOT, visto ser um acrônimo das palavras inglesas strengths, weaknesses, opportunities e threats, que significam respectivamente: forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

5.4 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Em cumprimento às Resoluções n. 211/2015–CNJ e 198/2014–CNJ, a estratégia de TI, estabelecida no PETI no PDTI, deverá estar alinhada com as estratégias nacional e do Poder Judiciário catarinense.

A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário – Entic-JUD – está disposta no mapa estratégico representado na figura a seguir.

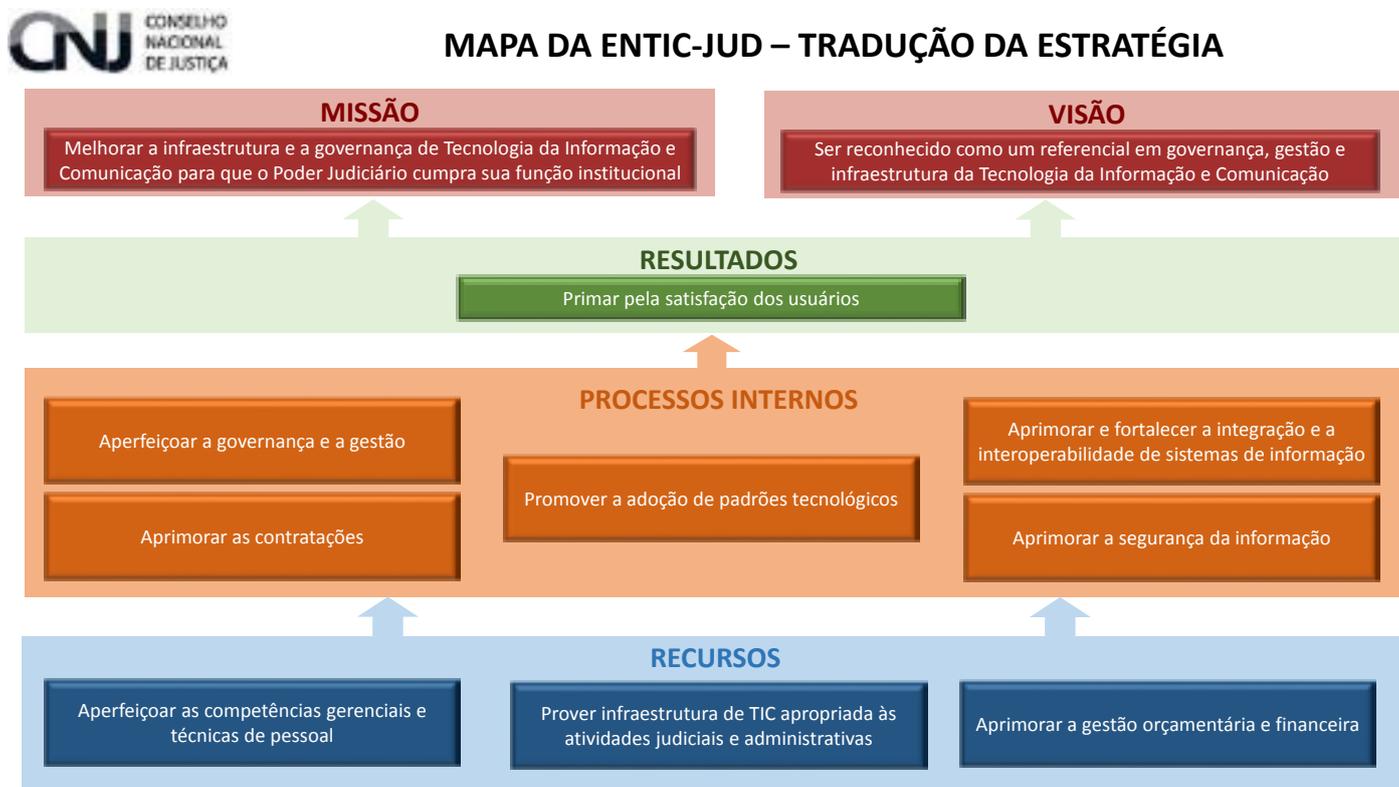


Figura 3 – Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário – Entic-JUD

Fonte: site do Conselho Nacional de Justiça (disponível em <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/01/6f9eadb2726586f9fa3c5a33d0bf87b.PDF>)

Já a estratégia do Poder Judiciário de Santa Catarina foi instituída pela Resolução 28/2014 – TJ e está representada no seguinte mapa.

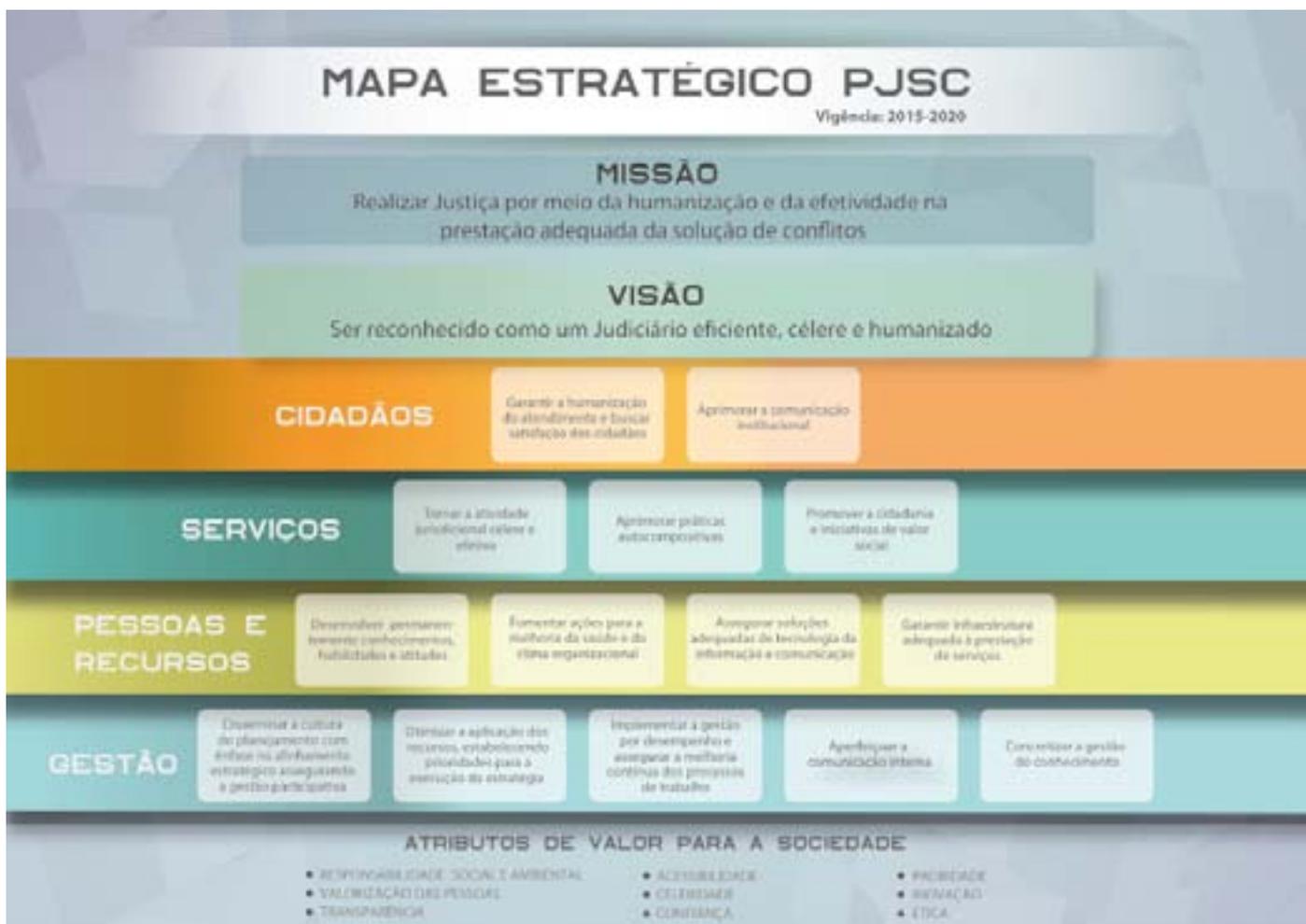


Figura 4 – Mapa estratégico do Poder Judiciário de Santa Catarina

Fonte: site da Gestão Estratégica do PJSC (disponível em <http://www.tjsc.jus.br/web/gestao-estrategica/planejamento-estrategico/mapa-estrategico-2015-2020>)

5.5 MAPA ESTRATÉGICO DE TI

Tendo a gestão como pilar na estruturação da estratégica de TI do PJSC e considerando as pessoas – servidores e colaboradores – como instrumentos fundamentais no processo de ampliação do desempenho e da eficiência operacional da diretoria, o cumprimento da missão estratégica proposta, bem como o atingimento da sua visão de ser uma unidade de gestão da tecnologia da informação referência no âmbito do Judiciário nacional, passa por aspectos relacionados à segurança da informação e à inovação metodológica com foco nos seus clientes, quer sejam usuários internos ou sociedade catarinense.

O pensamento condutor para a elaboração do mapa estratégico de TI do PJSC baseou-se na estruturação nas perspectivas estratégicas Gestão, Pessoas e Recursos, Processos Internos e Clientes, tendo a lógica da inter-relação dessas perspectivas representada na figura a seguir.

PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

PETI - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO TI

MAPA ESTRATÉGICO - 2016/2020

VISÃO:

Ser reconhecido como unidade estratégica e de referência na governança e na prestação de serviços de TI

MISSÃO:

Promover a aplicação da tecnologia da informação para que o Poder Judiciário de Santa Catarina alcance seus objetivos estratégicos.

VALORES:

- Acessibilidade à informação;
- Alta Disponibilidade;
- Celeridade;
- Efetividade;
- Excelência Tecnológica;
- Responsabilidade Social;
- Responsabilidade Ambiental;
- Segurança da Informação;
- Competências das Pessoas.

CLIENTES

Orientação para a sociedade

Proporcionar o fortalecimento da imagem do Poder Judiciário de Santa Catarina por meio do valor agregado dos serviços prestados pela TI

Orientação ao usuário

Assegurar o acesso e a efetividade dos serviços de TI com foco na satisfação dos usuários

PROCESSOS INTERNOS

Eficiência operacional

Promover a melhoria contínua dos processos de trabalho

Aprimorar o processo de comunicação interna e externa

Integração

Promover a integração dos sistemas de informação

Aprimorar padrões, metodologias e protocolos

Segurança da informação

Garantir a disponibilidade das soluções de TI e a integridade e confiabilidade das informações

PESSOAS E RECURSOS

Pessoas

Implantar a gestão das pessoas por competências

Ambiente computacional

Manter o parque computacional atualizado e adequado aos padrões tecnológicos do mercado com garantia de acesso, disponibilidade e segurança das informações

GESTÃO

Planejamento

Aprimorar o planejamento de TI alinhado às boas práticas de mercado

Acompanhamento

Aperfeiçoar os controles internos

Figura 5 – Mapa estratégico de TI do PJSC

5.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

A seguir, apresenta-se a relação estruturada dos objetivos estratégicos de TI, bem como os indicadores de acompanhamento do desempenho das ações para a consecução destes, alinhados com a estratégia do PJSC e com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário.

Salienta-se que, para a construção dos indicadores de desempenho, foram consideradas as seguintes características: são relevantes para o apoio aos gestores; são vetores de indução de ações; e são promotores da maturidade de governança de TI.

Perspectiva: GESTÃO

Tema: **Planejamento**

Objetivo estratégico 1: **aprimorar o planejamento de TI alinhado às boas práticas de mercado.**

- Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
RECURSOS	
PROCESSOS INTERNOS	Aperfeiçoar a governança e a gestão.
RESULTADOS	Primar pela satisfação dos usuários.

- Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional

Tema	Objetivo
CIDADÃOS	
SERVIÇOS	Tornar a atividade jurisdicional célere e efetiva.
PESSOAS E RECURSOS	Assegurar soluções adequadas de tecnologia da informação e comunicação.
GESTÃO	

- Alinhamento orçamentário

Subção do orçamento
14107 Governança e Gestão de TI – SIDEJUD

■ Indicadores

Indicador 1 – Adoção de novos procedimentos de gestão de TI

Descrição do Indicador	Medir o desenvolvimento de novas práticas de gestão.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	2	4	6	8	10
Fórmula	Quantitativo				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação				

Indicador 2 – Índice de execução do plano de contratações

Descrição do Indicador	Verificar o percentual de execução do plano de contratações aprovado.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	50%	60%	65%	70%	75%
Fórmula	(Número de contratações efetuadas / número total de contratações planejadas) *100				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Assessoria DTI				

Tema: **ACOMPANHAMENTO**

Objetivo estratégico 2: **aperfeiçoar os controles internos.**

■ Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
RECURSOS	Aprimorar a gestão orçamentária e financeira.
PROCESSOS INTERNOS	Aperfeiçoar a governança e a gestão.
RESULTADOS	

■ Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional

Tema	Objetivo
CIDADÃOS	

Tema	Objetivo
SERVIÇOS	Tornar a atividade jurisdicional célere e efetiva.
PESSOAS E RECURSOS	Assegurar soluções adequadas de tecnologia da informação e comunicação; Garantir infraestrutura adequada à prestação de serviços.
GESTÃO	Disseminar a cultura do planejamento com ênfase no alinhamento estratégico a fim de assegurar a gestão participativa; Otimizar a aplicação dos recursos, com o estabelecimento de prioridades para a execução da estratégia.

■ Alinhamento orçamentário

Subação do orçamento
14107 Governança e Gestão de TI – SIDEJUD

■ Indicadores

Indicador 3 – Índice de execução orçamentária					
Descrição do Indicador	Verificar o percentual de liquidação de despesa na execução orçamentária de TI, considerando o orçamento aprovado.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	88%	89%	90%	91%	91%
Fórmula	$(\text{Valor total das despesas de TI liquidadas} / \text{valor total do orçamento de TI}) * 100$				
Periodicidade	Quadrimestral				
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação				

Indicador 4 – Índice de cumprimento dos prazos de envio dos Projetos Básicos					
Descrição do Indicador	Verificar o percentual do cumprimento dos prazos estabelecidos no Plano de Licitações Institucional - PLI				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	40%	50%	60%	65%	70%
Fórmula	$(\text{Total dos projetos básicos enviados dentro do prazo estabelecido no PLI} / \text{total de projeto básicos em elaboração}) * 100$				
Periodicidade	Semestral				
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação				

Indicador 5 – Índice de reconhecimento de despesa

Descrição do Indicador	Medir o desempenho da execução contratual.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	5%	4%	3%	3%	2%
Fórmula	$(\text{Número de reconhecimento de despesa} / \text{número total de contratos}) * 100$				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Assessoria DTI				

Perspectiva: PESSOAS E RECURSOS

Tema: **PESSOAS**

Objetivo estratégico 3: **implantar a gestão das pessoas por competências.**

- Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
RECURSOS	Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal.
PROCESSOS INTERNOS	Aperfeiçoar a governança e a gestão.
RESULTADOS	

- Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional

Tema	Objetivo
CIDADÃOS	
SERVIÇOS	
PESSOAS E RECURSOS	Desenvolver permanentemente conhecimentos, habilidades e atitudes.
GESTÃO	

- Alinhamento orçamentário

Subação do orçamento

Não se aplica

■ Indicadores

Indicador 6 – Índice de feedback					
Descrição do Indicador	Verificar o retorno esperado da gestão das pessoas.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	95%	98%	99%	100%	100%
Fórmula	(Número de feedback efetuados no período/total de integrantes da equipe) /100				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação				

Indicador 7 – Número de horas de capacitação por servidor					
Descrição do Indicador	Verificar o retorno esperado da gestão das pessoas.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	20	25	30	35	40
Fórmula	(Número total de horas de capacitações realizadas por todos os integrantes da equipe / total de integrantes da equipe) /100				
Periodicidade	Trimestral				
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação				

Tema: **AMBIENTE COMPUTACIONAL**

Objetivo estratégico 4: **manter o ambiente computacional atualizado e adequado aos padrões tecnológicos de mercado para garantir o acesso, a disponibilidade e a segurança das informações.**

■ Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
RECURSOS	Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.
PROCESSOS INTERNOS	Promover a adoção de padrões tecnológicos.
RESULTADOS	Primar pela satisfação dos usuários.

■ Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional

Tema	Objetivo
CIDADÃOS	
SERVIÇOS	Tornar a atividade jurisdicional célere e efetiva.
PESSOAS E RECURSOS	Assegurar soluções adequadas de tecnologia da informação e comunicação; Garantir infraestrutura adequada à prestação de serviços.
GESTÃO	

■ Alinhamento orçamentário

Subação do orçamento
14101 Gestão dos Equipamentos de TI de uso individual – SIDEJUD
14104 Gestão das Telecomunicações – SIDEJUD
14105 Gestão da Infraestrutura de TI – SIDEJUD
14107 Governança e Gestão de TI – SIDEJUD

■ Indicadores

Indicador 8 – Índice de atendimento aos requisitos estabelecidos pelo CNJ (Resolução 211/2015)					
Descrição do Indicador	Medir o percentual de nivelamento dos equipamentos de TI que atendem aos requisitos mínimos estabelecidos pelo CNJ.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	90%	95%	100%	100%	100%
Fórmula	$(\text{Total de itens nivelados} / 13) * 100$				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Divisão de Equipamentos de Informática				

Indicador 9 - Índice de disponibilidade de serviços críticos de TI					
Descrição do Indicador	Medir o percentual de disponibilidade dos serviços críticos de TI.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	99%	99,1%	99,2%	99,3%	99,4%
Fórmula	$(\text{Tempo de disponibilidade dos serviços críticos} / \text{tempo total que deveria estar disponível}) * 100$				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Divisão de Redes de Comunicação / Divisão de Administração de Dados				

Perspectiva: PROCESSOS INTERNOS

Tema: **EFICIÊNCIA OPERACIONAL**

Objetivo estratégico 5: **promover a melhoria contínua dos processos de trabalho.**

- Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
RECURSOS	Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.
PROCESSOS INTERNOS	Promover a adoção de padrões tecnológicos.
RESULTADOS	Primar pela satisfação dos usuários.

- Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional

Tema	Objetivo
CIDADÃOS	
SERVIÇOS	Tornar a atividade jurisdicional célere e efetiva.
PESSOAS E RECURSOS	Assegurar soluções adequadas de tecnologia da informação e comunicação; Garantir infraestrutura adequada à prestação de serviços.
GESTÃO	Otimizar a aplicação dos recursos, estabelecendo prioridades para a execução da estratégia.

- Alinhamento orçamentário

Subação do orçamento
14107 Governança e Gestão de TI – SIDEJUD

Objetivo estratégico 6: **aprimorar o processo de comunicação interna e externa.**

- Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
RECURSOS	
PROCESSOS INTERNOS	
RESULTADOS	Primar pela satisfação dos usuários.

■ Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional

Tema	Objetivo
CIDADÃOS	Aprimorar a comunicação institucional.
SERVIÇOS	Tornar a atividade jurisdicional célere e efetiva.
PESSOAS E RECURSOS	
GESTÃO	Aperfeiçoar a comunicação interna.

■ Alinhamento orçamentário

Subação do orçamento
14107 Governança e Gestão de TI – SIDEJUD

■ Indicadores

Indicador 10 – Número de processos de trabalho sob melhoria contínua					
Descrição do Indicador	Verificar o quantitativo dos processos de trabalho estruturados e em avaliação sob melhoria contínua, por divisão.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	6	12	18	24	30
Fórmula	Quantidade de processos estruturados e sob melhoria contínua				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação				

Indicador 11 - Índice de processos de trabalho sob melhoria contínua com plano de comunicação estruturado					
Descrição do Indicador	Medir o percentual de estruturação do processo de comunicação.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	70%	80%	85%	90%	95%
Fórmula	$(\text{Quantidade de processos de comunicação estruturados} / \text{total de Divisões} + 1) * 100$				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação				

Tema: **INTEGRAÇÃO**

Objetivo estratégico 7: **promover a integração dos sistemas de informação.**

Objetivo estratégico 8: **aprimorar padrões, metodologias e protocolos.**

■ Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
RECURSOS	Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.
PROCESSOS INTERNOS	Promover a adoção de padrões tecnológicos; Aprimorar a segurança da informação.
RESULTADOS	

■ Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional

Tema	Objetivo
CIDADÃOS	
SERVIÇOS	Tornar a atividade jurisdicional célere e efetiva.
PESSOAS E RECURSOS	Assegurar soluções adequadas de tecnologia da informação.
GESTÃO	

■ Alinhamento orçamentário

Subação do orçamento
14102 Gestão dos Sistemas Administrativos – SIDEJUD
14103 Gestão dos Sistemas Judiciais - SIDEJUD

■ Indicadores

Indicador 12 – Índice de sistemas estratégicos que atendem os requisitos de integração					
Descrição do Indicador	Medir o percentual dos sistemas estratégicos que estão adequados aos requisitos de integração.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	70%	80%	85%	90%	95%
Fórmula	(Somatório dos sistemas críticos aderentes aos requisitos de integração / Somatório de sistemas críticos) /100				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Divisões de Sistemas Administrativos, Judiciais e de Gestão do Conhecimento				

Indicador 13 – Etapas do ciclo de desenvolvimento e sustentação de sistemas que tem padrões ou metodologia estabelecidos.

Descrição do Indicador	Medir o estabelecimento e uso de padrões e metodologias nas etapas do ciclo de desenvolvimento de sistemas.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	3	4	5	5	5
Fórmula	Quantitativo				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Divisões de Sistemas Administrativos, Judiciais e de Gestão do Conhecimento				

Tema: **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Objetivo estratégico 9: **garantir a disponibilidade das soluções de TI e a integridade e confiabilidade das informações.**

- Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
RECURSOS	Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.
PROCESSOS INTERNOS	Promover a adoção de padrões tecnológicos;
RESULTADOS	Aprimorar a segurança da informação.

- Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional

Tema	Objetivo
CIDADÃOS	
SERVIÇOS	Tornar a atividade jurisdicional célere e efetiva.
PESSOAS E RECURSOS	Assegurar soluções adequadas de tecnologia da informação; Garantir infraestrutura adequada à prestação do serviço.
GESTÃO	

- Alinhamento orçamentário

Subação do orçamento

14104 Gestão das Telecomunicações – SIDEJUD

14105 Gestão da Infraestrutura de TI - SIDEJUD

- Indicadores

Indicador 14 – Índice de serviços críticos com riscos mapeados

Descrição do Indicador	Identificar se as soluções de TI consideradas críticas estão com os riscos mapeados.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	60%	80%	90%	100%	100%
Fórmula	$(\text{Número de serviços críticos com riscos mapeados} / \text{número de serviços críticos}) * 100$				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação				

Perspectiva: CLIENTES

Tema: **ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO**

Objetivo estratégico 10: **assegurar o acesso e a efetividade dos serviços de TI com foco na satisfação dos usuários.**

- Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
RECURSOS	
PROCESSOS INTERNOS	Aperfeiçoar a governança e a gestão.
RESULTADOS	Primar pela satisfação dos usuários.

- Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional

Tema	Objetivo
CIDADÃOS	
SERVIÇOS	Tornar a atividade jurisdicional célere e efetiva.
PESSOAS E RECURSOS	Assegurar soluções adequadas de tecnologia da informação e comunicação.
GESTÃO	

- Alinhamento orçamentário

Subação do orçamento

14102 Gestão dos Sistemas Administrativos – SIDEJUD
14103 Gestão dos Sistemas Judiciais - SIDEJUD
14101 Gestão dos Equipamentos de TI de uso individual – SIDEJUD
14104 Gestão das Telecomunicações – SIDEJUD
14105 Gestão da Infraestrutura de TI - SIDEJUD

■ Indicador

Indicador 15 – Índice de serviços com canais de feedback estabelecidos

Descrição do Indicador	Medir o percentual de serviços de TI com canais de feedback com o usuário estabelecidos				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	40%	60%	80%	90%	100%
Fórmula	(Número de serviços de TI com canais de feedback / número total de serviços de TI) *100				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação				

Tema: **ORIENTAÇÃO PARA A SOCIEDADE**

Objetivo estratégico 11: **proporcionar o fortalecimento da imagem do Poder Judiciário de Santa Catarina por meio do valor agregado dos serviços prestados pela TI.**

■ Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
RECURSOS	
PROCESSOS INTERNOS	Aperfeiçoar a governança e a gestão.
RESULTADOS	Primar pela satisfação dos usuários.

■ Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional

Tema	Objetivo
CIDADÃOS	
SERVIÇOS	Tornar a atividade jurisdicional célere e efetiva.
PESSOAS E RECURSOS	Assegurar soluções adequadas de tecnologia da informação e comunicação. Garantir infraestrutura adequada à prestação de serviços.

Tema	Objetivo
GESTÃO	

- Alinhamento orçamentário

Subação do orçamento
14102 Gestão dos Sistemas Administrativos – SIDEJUD
14103 Gestão dos Sistemas Judiciais - SIDEJUD

- Indicadores

Indicador 16 – Índice de satisfação dos usuários externos com os serviços de TI prestados pelo PJSC					
Descrição do Indicador	Verificar o percentual de satisfação dos usuários externos, medido por meio de pesquisa de satisfação.				
Meta	2016	2017	2018	2019	2020
	85%	90%	92%	94%	95%
Fórmula	(Número de usuários satisfeitos/ número total de usuários) *100				
Periodicidade	Anual				
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação				

5.7 AÇÕES ORIENTADAS AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI

Plano de Trabalho

Resolução CNJ n. 211 de 15 de dezembro de 2015

Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (Entic-JUD)

Grupo 1 – Adequação da governança e da gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC

Descrição das ações	Procedimento (como será atendido)	Cronograma		Servidor Responsável
		Início	Término	
Aprovar o PETI e o PDTI.	Processo administrativo	28/3/2016	29/4/2016	Cassiano Reis
Constituir comitê de governança de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Processo administrativo	1/4/2016	30/6/2016	Cassiano Reis
Elaborar e aplicar política, gestão e processo de segurança da informação.	Projeto	1/7/2016	19/12/2016	Renato Chieriguini
Estabelecer plano de continuidade de serviços essenciais de TIC.	Projeto	1/4/2016	19/12/2016	Renato Chieriguini
Definir processos para gestão dos ativos de infraestrutura tecnológica, notadamente no que tange à gerência e ao monitoramento, bem como ao registro e ao acompanhamento da localização de cada ativo.	Projeto	1/4/2016	19/12/2016	Rafael Severo Roman
Definir política de manutenção de documentos eletrônicos adequada às diretrizes estabelecidas pelo CNJ.	Projeto em conjunto com a CPAD	1/4/2016	19/12/2016	Rinaldo Celso Feldmann Filho
Adequar processos de aquisições de bens e contratação de serviços de TIC com as diretrizes estabelecidas pelo CNJ.	Processo administrativo	1/2/2016	19/12/2016	Itacir Carlos Fabris
Constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis com a relevância e a demanda de TIC, considerando, no mínimo, os macroprocessos descritos na Entic-JUD.	Atividade permanente	1/2/2016	31/12/2016	Cassiano Reis

Grupo 1 – Adequação da governança e da gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC

Descrição das ações	Procedimento (como será atendido)	Cronograma		Servidor Responsável
		Início	Término	
Elaborar e implantar plano anual de capacitação.	Processo administrativo	28/3/2016	30/4/2016	Rinaldo Celso Feldmann Filho
Normatizar atividades extraordinárias na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Projeto em conjunto com a DGP e outros	1/4/2016	30/11/2016	Cassiano Reis
Instituir plantão na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Projeto em conjunto com a DGP e outros	1/4/2016	19/12/2016	Cassiano Reis

Grupo 2 – Adequação dos padrões de desenvolvimento e de sustentação de sistemas de informação

Adequar a execução ou contratação serviços de desenvolvimento e de sustentação de sistemas de informação aos requisitos da Entic-JUD.	Processo administrativo	1/7/2016	19/12/2017	Itacir Carlos Fabris
Classificar sistemas de informação identificando os que são estratégicos.	Processo administrativo	1/4/2016	19/12/2016	Itacir Carlos Fabris
Garantir que os novos sistemas de informação de procedimentos judiciais e administrativos atendam aos requisitos da Entic-JUD.	Processo administrativo	1/7/2016	19/12/2017	Itacir Carlos Fabris
Garantir a utilização de ferramentas de inteligência e de exploração de dados para disponibilizar informações relevantes aos seus usuários internos e externos, bem como para observar o comportamento dos dados explorados na oferta de serviços.	Processo administrativo	1/7/2016	19/12/2017	Itacir Carlos Fabris

Grupo 2 – Adequação dos padrões de desenvolvimento e de sustentação de sistemas de informação

Garantir a integração entre sistemas do primeiro e segundo graus e de instâncias superiores, bem como de outros entes públicos atuantes nos processos judiciais.	Atividade permanente	1/2/2016	19/12/2017	Itacir Carlos Fabris
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	----------	------------	----------------------

Grupo 3 – Adequação da infraestrutura tecnológica

Atender aos requisitos mínimos do nivelamento da infraestrutura de TIC.	Projeto	1/1/2018	19/12/2018	Cassiano Reis
Garantir um desktop ou computador portátil para cada usuário interno nas salas de sessão e de audiência e uma tela para usuários externos, com acesso a rede.	Projeto	1/1/2018	19/12/2018	Cassiano Reis
Garantir dois links de comunicação com a internet de operadoras distintas para acesso à rede de dados, com o máximo de comprometimento de banda de 80%.	Projeto	1/1/2018	19/12/2018	Cassiano Reis
Garantir ambiente de processamento central (data center) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais, que abrigue os equipamentos principais de processamento e de armazenamento de dados; de segurança e ativos de rede centrais, para maximizar a segurança e a disponibilidade dos serviços essenciais e de sistemas estratégicos do órgão.	Projeto	1/1/2018	19/12/2018	Cassiano Reis
Garantir solução de backup com capacidade suficiente para assegurar a salvaguarda das informações digitais armazenadas, incluindo tecnologias para armazenamento de longo prazo e cópia dos backups mais recentes, em local distinto do local primário do órgão, de modo a prover redundância e atender à continuidade do negócio em caso de desastre.	Projeto	1/1/2018	19/12/2018	Cassiano Reis

Grupo 3 – Adequação da infraestrutura tecnológica

Garantir solução de armazenamento de dados e respectivos softwares de gerência, em que a capacidade líquida não ultrapasse 80% do limite máximo de armazenamento.	Projeto	1/1/2018	19/12/2018	Cassiano Reis
Garantir parque de equipamentos servidores suficientes para atender às necessidades de processamento de dados dos sistemas e serviços do órgão, com comprometimento médio de até 80% de sua capacidade máxima, e em número adequado para assegurar disponibilidade em caso de falha dos equipamentos.	Projeto	1/1/2018	19/12/2018	Cassiano Reis
Implantar solução de videoconferência corporativa.	Projeto	1/1/2018	19/12/2018	Cassiano Reis
Implantar central de serviços de 1º e 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais	Projeto	1/1/2018	19/12/2018	Cassiano Reis
Garantir rede sem fio para a promoção dos serviços ofertados aos usuários em conformidade com a política de segurança da informação de cada órgão, sempre que possível.	Projeto	1/1/2018	19/12/2018	Cassiano Reis

Grupo 4 – Adequação do quadro permanente de servidores e da elaboração de política de gestão de pessoas

Definir e instituir política de gestão de pessoas que promova a fixação de recursos humanos na área da Tecnologia da Informação e Comunicação.	Projeto em conjunto com a DGP e outros	1/1/2018	19/12/2019	Cassiano Reis
Aplicar diretrizes estabelecidas na política de gestão de pessoas da área de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Projeto em conjunto com a DGP e outros	1/1/2018	19/12/2019	Cassiano Reis

Quadro 1 – Plano de Trabalho – ações orientadas aos objetivos estratégicos de TI

5.7.1 DADOS DOS SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES ORIENTADAS AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI

A seguir apresenta-se o detalhamento dos dados dos servidores responsáveis pelas ações orientadas aos objetivos estratégicos dispostos no mapa estratégico de TI.

Servidor Responsável	E-mail	Telefone
Cassiano Reis	cassiano@tjsc.jus.br	(48) 3287-2300
Itacir Carlos Fabris	itacir@tjsc.jus.br	48) 3287-2300
Rafael Severo Roman	rafael@tjsc.jus.br	(48) 3287-2300
Renato Chieriguini	renato@tjsc.jus.br	48) 3287-2300
Rinaldo Celso Feldmann Filho	rinaldo.feldmann@tjsc.jus.br	48) 3287-2300

Quadro 2 – Plano de Trabalho – dados dos responsáveis pelas ações orientadas aos objetivos estratégicos de TI

5.8 MAPA TÁTICO DE TI

Com o objetivo de estabelecer uma “ponte” entre a estratégia de TI estabelecida e as ações a serem efetivadas pelas unidades operacionais para a execução da mesma, buscou-se construir um mapa tático/gerencial de TI, na tentativa de facilitar o entendimento do fato gerador daquelas ações e a sua associação com as estratégias propostas. Pode-se considerá-lo como um primeiro desdobramento da estratégia que servirá de ferramenta de orientação e condução do processo de implementação das ações. Referido mapa tático está disposto na seguinte figura.

PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

PETI - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO TI

MAPA TÁTICO - 2016/2020



Figura 6 – Mapa táctico de TI do PJSC