



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Secretaria de Informática

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Abril/2013

Sumário

1	PLANO DIRETOR – POLÍTICAS ESTRATÉGICAS	3
1.1	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	3
1.1.1	POLÍTICAS GERAIS	3
1.1.2	POLÍTICAS ESPECÍFICAS.....	3
1.1.2.1	Coordenadoria de Atendimento ao Usuário.....	3
1.1.2.2	Coordenadoria de Aplicações	3
1.2	ARQUITETURA TECNOLÓGICA.....	4
1.2.1	POLÍTICAS GERAIS	4
1.2.2	POLÍTICAS ESPECÍFICAS.....	4
1.2.2.1	COORDENADORIA DE SUPORTE TÉCNICO.....	4
1.2.2.1.1	MODELO DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA.....	4
1.2.2.1.2	REDE DE COMUNICAÇÃO	5
1.2.2.1.3	AMBIENTE OPERACIONAL	5
1.2.2.1.4	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	6
1.2.2.1.5	PLANO DE CONTINGÊNCIA OPERACIONAL DE TI	6
1.2.2.1.6	ADMINISTRAÇÃO DE DADOS.....	6
1.2.2.1.7	PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA.....	6
1.2.2.1.8	SOFTWARE LIVRE.....	7
1.2.2.1.9	MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA TI.....	7
1.2.2.1.10	SOLUÇÃO DE SUPORTE À DECISÃO.....	7
1.3	PROCESSOS.....	7
1.3.1	POLÍTICAS GERAIS	8
1.3.2	POLÍTICAS ESPECÍFICAS.....	8
1.3.2.1	REALINHAMENTO DE PROCESSOS E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	8
1.3.2.2	GESTÃO DE ATIVOS	8
1.3.2.3	TERCEIRIZAÇÃO.....	9
1.3.2.4	NORMAS, PADRÕES E CONTROLES	10
1.3.2.5	PARCERIAS	10
1.3.2.6	GERÊNCIA DE NÍVEL DE SERVIÇOS.....	10
1.3.2.7	GERÊNCIA DE PROJETOS	10
1.4	PESSOAS E GESTÃO DO CONHECIMENTO	11
1.4.1	POLÍTICAS GERAIS	11
1.4.2	POLÍTICAS ESPECÍFICAS.....	12
1.4.2.1	CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO.....	12
1.4.2.2	GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	12

1 PLANO DIRETOR – POLÍTICAS ESTRATÉGICAS

1.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A Secretaria de Informática deve direcionar esforços para o desenvolvimento dos Sistemas da Informação de forma ágil e a custos justos com vistas a garantir o domínio da inteligência dos aplicativos vitais do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, bem como, para a utilização de ferramentas de governança de TI que permitam o controle dos fluxos e processos decisórios do Tribunal de Justiça.

Em consonância com a visão estratégica do Tribunal de Justiça, almeja-se a produção de soluções integradas, capazes de minimizar o desconforto gerado por aplicações descentralizadas, como sistemas cujo conhecimento seja de domínio de poucos e duplicação de informações. Para tanto, haverá a necessidade de desenvolver excelente integração com os usuários a fim de se obter mais conhecimentos das perspectivas de negócio e assim, alcançar a condição de identificar oportunidades pró-ativamente e propor soluções capazes de facilitar a geração e o fluxo das informações.

1.1.1 POLÍTICAS GERAIS

- Garantir que os sistemas críticos para o TJPA e a inteligência das soluções adotadas estejam sob o domínio da Secretaria de Informática;
- Priorizar o uso e o desenvolvimento de soluções tecnológicas simples, modulares e integradas;
- Priorizar a utilização de canais virtuais na distribuição de serviços aos clientes e parceiros do negócio;
- Inibir o desenvolvimento de novos aplicativos em tecnologias obsoletas ou fora do catálogo de especificações do ambiente;
- Estimular o desenvolvimento de novos aplicativos para substituir os obsoletos;
- Garantir que a Gerência de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicações no TJEPA sigam as bibliotecas de melhores práticas recomendadas pelas instituições certificadoras.

1.1.2 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1.1.2.1 Coordenadoria de Atendimento ao Usuário

- Garantir que todas as demandas relativas a serviços ou soluções tecnológicas sejam encaminhadas à Secretaria de Informática por meio de canal único de atendimento de TI;
- Garantir que o atendimento das demandas das áreas de negócio e gestão seja priorizado de acordo com a política estratégica do Tribunal de Justiça.

1.1.2.2 Coordenadoria de Aplicações

- Garantir que o desenvolvimento e as manutenções nos aplicativos sejam realizadas apoiados na norma de Procedimentos de Desenvolvimento de Software do Tribunal de Justiça do Estado do Pará – Processo de Software TJPA;
- Garantir uma metodologia de desenvolvimento de sistemas que atenda às necessidades do Tribunal de Justiça com base nas melhores práticas de mercado;

- Garantir a plena utilização dos processos, metodologias de homologação e métricas definidas pela Secretaria de Informática;
- Garantir uma abordagem multidisciplinar na definição de Arquitetura de Soluções, contemplando as visões das áreas de negócio.
- Garantir que as especificações técnicas do processo de desenvolvimento de softwares estejam de acordo com os conceitos de Gerência de Projetos adotados no mercado e adequando sua aplicação às necessidades do Tribunal de Justiça.

1.2 ARQUITETURA TECNOLÓGICA

O foco dos profissionais de TI que estiverem envolvidos com os assuntos da temática Arquitetura Tecnológica deverá ser a integração entre a visão organizacional, os sistemas de informação e o ambiente tecnológico.

O desafio será manter o parque tecnológico instalado, sob o ponto de vista da capacidade de sustentação dos negócios e buscar novas tecnologias, de qualidade, que contribuam para a redução de custos e integração de processos.

1.2.1 POLÍTICAS GERAIS

- Garantir que, para os sistemas críticos e vitais para o Tribunal de Justiça, a inteligência das soluções adotadas esteja sob o domínio da Secretaria de Informática;
- Manter atualizada a arquitetura tecnológica, com alternativas desenvolvidas pelo mercado, que agreguem valor aos negócios;
- Gerir os ativos tecnológicos de forma a evitar aquisições desnecessárias e garantir a sua efetiva implantação e utilização;
- Priorizar as alternativas disponíveis no mercado nacional durante a avaliação de soluções tecnológicas;
- Evitar o aprisionamento a um só fornecedor de soluções de TI;
- Priorizar a utilização de tecnologias capazes de garantir a alta disponibilidade do negócio;
- Garantir um ambiente físico e lógico, de arquitetura e sustentação de serviços ao negócio, compatíveis com as necessidades de alta disponibilidade dos sistemas de informações.

1.2.2 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1.2.2.1 COORDENADORIA DE SUPORTE TÉCNICO

- Garantir recursos adequados de infraestrutura e arquitetura para uma capacidade tecnológica voltada à disponibilidade de soluções de TIC ao negócio.

1.2.2.1.1 MODELO DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

- Garantir Modelos de Arquitetura Tecnológica simples e consistentes para atender com agilidade e adequação a dinâmica dos negócios;
- Buscar a redução da complexidade, diversidade e sobreposição de soluções tecnológicas;
- Manter centralizada a gestão da Arquitetura Tecnológica do Tribunal de Justiça do Estado do Pará;

- Tornar disponíveis os recursos tecnológicos, com o objetivo de adequar o desempenho dos sistemas aplicativos ao respectivo Acordo de Nível de Serviço;
- Garantir o alinhamento permanente com as políticas de aquisição e desenvolvimento de novas soluções de software do Tribunal de Justiça;
- Assegurar um modelo de aquisição de componentes de infraestrutura tecnológica que permita antecipar as necessidades de curto e médio prazo, eliminando os gargalos ou emergências oriundas da escassez de recursos;
- Assegurar que a definição de padrões e soluções para o ambiente operacional leve em consideração o custo benefício de sua implantação;
- Assegurar que os aplicativos e softwares instalados no ambiente operacional contenham recursos ou características que permitam a instalação remota, automática e desassistida.

1.2.2.1.2 REDE DE COMUNICAÇÃO

1.2.2.2.1 TRANSMISSÃO DE DADOS

- Manter a infraestrutura de rede, garantindo alta disponibilidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade, escalabilidade e desempenho;
- Prospectar soluções tecnológicas de telecomunicações passíveis de implementação e que agreguem valor aos negócios;
- Garantir que o planejamento estratégico das soluções de rede de comunicação esteja sob domínio da Secretaria de Informática;
- Garantir que os elementos de rede só sejam instalados/conectados em conformidade com os padrões mínimos de segurança e gerenciamento;
- Garantir que os processos para integração operacional das áreas responsáveis pela gestão e manutenção da rede sejam cumpridos.

1.2.2.2.2 TRANSMISSÃO DE VOZ

- Prover, manter e gerenciar a infraestrutura de voz, garantindo acessibilidade, confiabilidade, integridade e sigilo às comunicações internas e externas, independentemente de distâncias;
- Garantir que o planejamento estratégico das soluções de rede de telefonia esteja sob domínio da Secretaria de Informática;
- Manter o percentual do tráfego telefônico em níveis adequados da relação custo/benefício;
- Garantir que os processos para integração operacional das áreas responsáveis pela gestão e pela manutenção da rede sejam cumpridos.

1.2.2.1.3 AMBIENTE OPERACIONAL

- Buscar a otimização no uso dos recursos tecnológicos;
- Buscar a simplificação e a automação dos processos;
- Manter padronizados os processos e o uso de recursos tecnológicos;
- Manter processos e procedimentos do ambiente operacional documentados e atualizados;
- Garantir que os serviços críticos estejam no ambiente de homologação e possuam processo de homologação implementado;

- Manter a disponibilidade de acesso aos recursos tecnológicos, sistemas, aplicativos e serviços de forma adequada aos negócios do Tribunal de Justiça;
- Garantir a disponibilidade dos aplicativos e recursos instalados, de forma a atender aos acordos de níveis de serviço;
- Assegurar que a aquisição de equipamentos de informática de uso pessoal (notebooks, tablets, celulares e outros) ocorra somente conforme norma específica, com autorização formal e com o devido aporte de recurso orçamentário;
- Garantir implantação, suporte e monitoração somente de soluções homologadas pela Secretaria de Informática;
- Manter ambiente de homologação para garantir aderência das soluções ao ambiente tecnológico do Tribunal de Justiça;
- Adotar prioritariamente o suporte remoto como instrumento de trabalho;
- Fomentar a interação entre o ambiente operacional e as demais unidades de tecnologia da informação;
- Fomentar o uso de indicadores de desempenho.

1.2.2.1.4 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- Garantir a integridade, a disponibilidade e o caráter confidencial das informações corporativas;
- Assegurar mecanismos que mitiguem a ocorrência de eventos que coloquem em risco a segurança das informações corporativas.

1.2.2.1.5 PLANO DE CONTINGÊNCIA OPERACIONAL DE TI

- Manter plano de contingência e recuperação que atenuem os riscos de inoperância e indisponibilidade dos sistemas críticos do Tribunal de Justiça;
- Garantir ambiente de alta disponibilidade para os sistemas críticos, identificando de forma clara e objetiva a relação custo x benefício associada ao nível de disponibilidade requerido.

1.2.2.1.6 ADMINISTRAÇÃO DE DADOS

- Fortalecer o papel da Divisão de Banco de Dados em função das necessidades do Tribunal de Justiça, para eliminação de possíveis conflitos quanto ao uso dos objetos de dados e controle da duplicação de dados;
- Promover a atuação da divisão para melhor atender as áreas de negócio, proporcionando a integridade e qualidade dos dados.

1.2.2.1.7 PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA

- Valorizar a utilização das melhores práticas de mercado no uso dos recursos tecnológicos;
- Considerar as políticas de uso de software livre quando da prospecção de novas soluções.

1.2.2.1.8 SOFTWARE LIVRE

- Avaliar a utilização de software livre como forma de reduzir o custo global da tecnologia e a dependência de soluções proprietárias;
- Avaliar a utilização de software livre para novas aquisições e implantação de novas soluções, bem como para soluções existentes, resguardando os aspectos abaixo relacionados, visando garantir a disponibilidade da solução:
 - Escalabilidade e portabilidade;
 - Racionalização de custos de investimento e manutenção;
 - Robustez, continuidade, desempenho, transparência, verificabilidade, rastreabilidade, segurança da informação;
 - Facilidade de manutenção, atualização, reutilização de componentes.
- Fomentar dentro da equipe técnica a busca de solução de software livre e sua convivência com outras soluções.

1.2.2.1.9 MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA TI

- Implantar processo de monitoração de serviços prestados pela TI, para que seja possível atuar de forma pró-ativa visando a correção de possíveis problemas antes que sejam percebidos pelo usuário final;
- Prover ao processo de monitoração, visão integrada do ambiente tecnológico (desempenho, disponibilidade, capacidade, continuidade, segurança), com ênfase nas perspectivas corretiva, preventiva e estratégica;
- Garantir que os recursos tecnológicos de prioridade estratégica estejam efetivamente monitorados;
- Subsidiar o processo de decisão;
- Garantir disponibilidade, monitoração e gerenciamento de desempenho de servidores instalados no ambiente da tecnologia;
- Fomentar junto à Coordenadoria de Aplicações a adoção de rotinas que facilitem a implantação, a monitoração e o gerenciamento de aplicativos.

1.2.2.1.10 SOLUÇÃO DE SUPORTE À DECISÃO

- Garantir que as soluções de suporte a decisão sejam conduzidas como o principal instrumento a disponibilizar informações gerenciais;
- Garantir que as soluções de suporte a decisão sejam desenvolvidas com foco estratégico orientado às necessidades de negócio e gestão do Tribunal de Justiça;
- Garantir meios para a integração dos processos e conseqüente integração dos negócios do Tribunal de Justiça.

1.3 PROCESSOS

O trabalho humano é conduzido no âmbito de processos estruturados para assegurar as melhores condições de entrega dos resultados esperados e assim atingir a missão de qualquer organização.

Assim, para prover ao Tribunal de Justiça soluções de tecnologia da informação que possibilitem alavancar os negócios, assegurando níveis adequados de custos, qualidade, prazo e competitividade, a Secretaria de Informática assume o objetivo de otimizar sistematicamente seus processos de trabalho.

Este objetivo é uma imposição dos ambientes organizacionais modernos, em que as decisões são frequentemente tomadas sob incerteza e pressão. Em tais organizações, a identificação dos processos e dos papéis organizacionais são vitais para assegurar os objetivos de negócio sendo crucial o estabelecimento de métricas, de gestão por liderança e de boas práticas de governança.

Dessa forma, a inovação deverá ser algo rotineiro no âmbito da gestão de processos, pois é dinâmica e rotineira a necessidade de abreviar os ciclos de vida das entregas da TI ao Negócio. O redesenho de processos e a criação de novos processos é, então, corolário da inovação rotineira.

1.3.1 POLÍTICAS GERAIS

- Atuar de forma corporativa, priorizando as diretrizes estratégicas do Tribunal de Justiça do Estado do Pará;
- Evitar a terceirização de serviços para empresas de porte não compatível com a necessidade da solução demandada.

1.3.2 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1.3.2.1 REALINHAMENTO DE PROCESSOS E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

- Garantir que a estrutura organizacional da Secretaria de Informática esteja alinhada às necessidades do Tribunal de Justiça e às mudanças tecnológicas;
- Manter a estrutura organizacional da Secretaria de Informática voltada para garantir:
 - A adaptabilidade na mudança de estratégia e tecnológica;
 - A flexibilidade na mudança de prioridades do negócio e
 - A agilidade no atendimento das demandas de negócio.
- Buscar a minimização da distância entre a necessidade do Tribunal de Justiça e a capacidade de atendimento da Secretaria de Informática;
- Direcionar as demandas e ajustar a alocação de recursos, de forma a atender, prioritariamente, às ações estratégicas do Tribunal de Justiça;
- Garantir que o atendimento às demandas de Tecnologia da Informação seja feito por um canal único.

1.3.2.2 GESTÃO DE ATIVOS

- Consolidar mecanismos que garantam a contratação somente de soluções necessárias, que monitorem a utilização dos bens contratados e que estabeleçam a efetiva Gestão de Ativos;
- Preservar investimentos já realizados nas decisões de aquisição de hardware e software;
- Buscar parcerias com empresas estatais e órgãos governamentais para negociação de preços, visando à redução de custos;
- Assegurar a gestão dos contratos de terceirização de suporte tecnológico e desenvolvimento de aplicativos;
- Assegurar a gestão dos contratos de telefonia e dados;
- Manter a metodologia de “Planejamento de Capacidade” para os ambientes operacionais integrada com a “Gestão de Ativos Tecnológicos”;
- Assegurar que as demandas ou serviços não planejados tenham o orçamento vinculado ao demandante;

- Garantir parque de recursos instalados que atenda às necessidades de negócios;
- Manter inventário de hardware e software para todos os equipamentos instalados no ambiente operacional;
- Manter critérios transparentes para aquisição, redimensionamento e atualização dos recursos tecnológicos;
- Monitorar a aderência da execução orçamentária às políticas e estratégias em vigor objetivando a gestão financeira dos ativos de tecnologia.
- Planejar e coordenar ações de uso, inclusão e exclusão de ativos tecnológicos no parque de TI;
- Definir e monitorar indicadores de uso dos ativos tecnológicos.

1.3.2.3 TERCEIRIZAÇÃO

- Assegurar que a terceirização seja feita sob uma análise de ganho global na qual deverão ser observados a redução de custos, os ganhos de produtividade, a política empresarial de recursos humanos, o planejamento estratégico e a capacidade produtiva da Secretaria de Informática;
- Mensurar os serviços terceirizados a partir de indicadores de desempenho voltados para resultados de negócios;
- Assegurar que as atividades terceirizadas sejam coordenadas por empregados do Tribunal de Justiça;
- Manter a terceirização focada na prestação de serviços e não na alocação de mão-de-obra, aderente à Política de Terceirização do Tribunal de Justiça.

1.3.2.3.1 TERCEIRIZAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVOS

- Privilegiar a terceirização baseada na prestação de serviços na condição de projeto;
- Mensurar toda demanda de serviços com a métrica adequada à arquitetura empregada;
- Manter todo o conhecimento dos sistemas sob o domínio dos empregados do Tribunal de Justiça.

1.3.2.3.2 TERCEIRIZAÇÃO NO AMBIENTE OPERACIONAL

- Assegurar que as atividades da unidade de suporte ao ambiente operacional classificadas como especializadas sejam executadas no ambiente de tecnologia do Tribunal de Justiça e por seus servidores;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados por terceirizados aos usuários do Tribunal de Justiça acompanhando a disponibilidade e o desempenho formalizados em acordos de nível de serviço (ANS);
- Alinhar política de atualização tecnológica (investimento e manutenção de hardware e software) e a política de terceirização;
- Manter alinhadas as ações de terceirização com o “Planejamento de Capacidade” do parque de hardware e software.

1.3.2.3.3 TERCEIRIZAÇÃO EM TELECOMUNICAÇÕES

- Analisar as diversas estratégias de negócio, adequando a infraestrutura de rede ou contratação de serviços para atender às demandas;

- Implementar, quando viável técnica e economicamente, soluções que contemplem a contratação de serviços em telecomunicações.

1.3.2.4 NORMAS, PADRÕES E CONTROLES

- Assegurar que a normatização tenha um processo único, definido, formal e divulgado;
- Assegurar que os normativos da Secretaria de Informática sejam periodicamente avaliados quanto a sua aplicabilidade e a sua relação de custo/benefício;
- Assegurar que os normativos sejam completos, aplicáveis, concisos, objetivos e atuais;
- Manter os empregados informados sobre os normativos e procedimentos administrativos e operacionais;
- Fomentar que os normativos não sejam utilizados para definir a gestão dos processos, e sim para explicitar regras, princípios, padrões e modelos que norteiam tal gestão;
- Fomentar que a norma seja redigida para ser um facilitador e balizador das atividades, em lugar de conter regras de policiamento;
- Manter padronizados os processos e o uso de recursos tecnológicos do ambiente operacional;
- Assegurar que cada normativo tenha seu objetivo explícito e alinhado às diretrizes da Secretaria de Informática, bem como tenha motivo explícito para ser criado, revisado ou extinto;
- Garantir que a elaboração das normas seja feita pelos responsáveis pelos processos e alinhada às diretrizes estabelecidas;
- Garantir que os normativos contemplem instruções a serem seguidas por terceiros, quando for o caso.

1.3.2.5 PARCERIAS

- Buscar parcerias com universidades e órgãos do governo de forma a garantir uma linha de prospecção tecnológica alinhada ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará;
- Buscar parcerias com empresas estatais e órgãos governamentais para negociação de preços, visando à redução de custos.

1.3.2.6 GERÊNCIA DE NÍVEL DE SERVIÇOS

- Gerenciar os indicadores de níveis de serviços de forma integrada respeitando as necessidades de negócios e gestão do Tribunal de Justiça, conforme diretrizes do Planejamento Estratégico;
- Integrar as ações das unidades da Secretaria de Informática para o desenvolvimento, operação, manutenção e suporte às soluções tecnológicas, garantindo sintonia e alinhamento às estratégias do Tribunal de Justiça e visando garantir integral disponibilidade de aplicativos que sustentam os negócios prioritários do Tribunal de Justiça.

1.3.2.7 GERÊNCIA DE PROJETOS

- Ter um Escritório de Projetos de TI, para:
 - Municar o Comitê de Projetos com informações que possibilitem a validação da estratégia de execução do projeto e a priorização do mesmo;

- Criar e manter o portfólio de projetos da área Secretaria de Informática;
- Gerenciar os projetos de forma integrada;
- Garantir que todo projeto de TI tenha um gerente de projeto indicado pelo Comitê de Projetos;
- Definir as habilidades e competências necessárias ao gerente de projeto no âmbito da TI;
- Definir os treinamentos para o desenvolvimento das habilidades e competências necessárias ao gerenciamento dos projetos no âmbito da Secretaria de Informática;
- Orientar os gerentes de projetos nos níveis estratégico e operacional, sempre que necessário, para garantir a execução dos projetos;
- Garantir a efetiva gestão dos projetos buscando atender prazos, custos e qualidades definidas.

1.4 PESSOAS E GESTÃO DO CONHECIMENTO

De todos os ativos de uma organização, nenhum é mais crucial do que o conhecimento. Embora possa ser armazenado por meio de sistemas de informação, o conhecimento é gerado com o trabalho humano.

O conhecimento, para que seja transmitido aos sistemas de informação, depende das pessoas que atuam nos processos. E por uma razão muito simples: o conhecimento está contido na cabeça das pessoas. E, para tanto, precisam de motivação.

Este é, pois, o grande desafio da gestão de pessoas no âmbito da Tecnologia da Informação: estabelecer políticas para nortear os diversos processos que envolvem as disciplinas básicas de gestão de pessoas: seleção e recrutamento, treinamento e desenvolvimento (em sala de aula e no local de trabalho), motivação profissional, além, evidentemente, do gerenciamento eficaz da motivação.

1.4.1 POLÍTICAS GERAIS

- Estimular a capacitação e a permanente atualização do quadro de pessoal da Secretaria de Informática;
- Efetuar processo contínuo de valorização e retenção dos profissionais;
- Considerar para a ocupação de postos de trabalho, o conteúdo curricular, abrangendo formação acadêmica, experiência pessoal (participação em projetos), e perfil (competências pessoais);
- Garantir a continuidade das ações pautadas em políticas e diretrizes definidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação, independentemente da mudança de gestão, garantindo investimentos e esforços realizados;
- Promover a avaliação e o reconhecimento do desempenho técnico e gerencial, periodicamente;
- Garantir a alocação e a realocação de pessoas de forma negociada, incentivada e com atribuições claras sobre os resultados esperados;
- Manter os servidores informados sobre os normativos e procedimentos administrativos e operacionais;
- Favorecer, facilitar e incentivar a identificação precisa das competências dos colaboradores, o acompanhamento sistemático da evolução dos seus perfis profissionais e a sua correta alocação em projetos e atividades;
- Incentivar a existência permanente de fóruns de discussão, estimulando a cultura de disseminação do conhecimento.

1.4.2 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1.4.2.1 CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

- Focar prioritariamente em formações e capacitações de longa duração;
- Promover a participação do corpo técnico e gerencial em eventos tais como: seminários, workshops e cursos, que agreguem valor às atividades da Secretaria de Informática;
- Vincular capacitação e formação de pessoas com aplicação prática e área de atuação, garantindo resultados tangíveis;
- Manter o servidor capacitado em todas as soluções tecnológicas adotadas na Coordenadoria onde o mesmo se encontra.

1.4.2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

- Preservar, em todas as oportunidades e por todos os meios disponíveis, a memória técnica, de gestão e de negócios da organização, como fonte de aprendizagem organizacional;
- Promover e facilitar a disseminação dos conhecimentos adquiridos na dinâmica da sua atuação entre fornecedores, parceiros, clientes e terceiros de forma permanente e sistemática;
- Disponibilizar de forma colaborativa os documentos produzidos em uma base centralizada com um mecanismo de busca para permitir a participação, integração dos esforços e compartilhamento dos conhecimentos explicitados;
- Construir um repositório de documentos e de um portal corporativo como o início da atividade de Gerência do Conhecimento na Secretaria de Informática;
- Comprometer as pessoas em torno de princípios de colaboração, compartilhamento de melhores práticas, integração de atividades de conhecimento e troca de experiências.