PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 2013 - 2015

BELÉM

MAIO/ 2013

Sumário

1. Introdução 03

2. Cenário Estratégico 06

3. Identidade Estratégica SI 09

4. Objetivos e Iniciativa de TIC 13

5. Mapa de Contribuição da TIC 29

6. Anexo I 31

7. Definições 35

1. INTRODUÇÃO

Este documento apresenta o Plano de Estratégia de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado do Pará - TJPA para o período 2013-2015, que objetiva estabelecer as bases para o alcance dos objetivos definidos pelo Planejamento Estratégico 2010-2014, Plano de Gestão da Presidência 2013-2015 e pela visão institucional de presente e futuro, o que possibilitará o cumprimento com êxito de sua missão.

A consolidação das ações e projetos no âmbito da Secretaria de Informática permite que se tenha uma visão clara do horizonte de entregas de TIC e do esforço necessário quanto à capacidade de execução da área de acordo com as prioridades estabelecidas e, ainda, garante o atendimento das expectativas dos negócios.

Neste documento são apresentadas as diretrizes estratégicas e os objetivos de TIC da Secretaria de Informática para o período 2013-2015 e as iniciativas que foram elaborados com o objetivo de prover atendimento às novas demandas institucionais. Trata-se de uma revisita a identidade estratégica da SI, cujos componentes são o propósito da TIC e as diretrizes estratégicas, que se fez oportuna em razão das significativas mudanças que ocorreram no Poder Judiciário.

Nesse contexto, garantir evolução e manter a estabilidade e a disponibilidade dos serviços torna-se um importante desafio para a Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC – e é fator determinante para garantir a celeridade processual no âmbito do Poder Judiciário.

O atual cenário impõe o exercício de um novo olhar estratégico por parte da Secretaria de Informática no contexto judicial, bem como, induz esse mesmo exercício por parte das demais áreas administrativas do TJPA.

Os Objetivos de TIC foram estabelecidos com fulcro no resultado obtido a partir do Plano Operacional das Coordenadorias de

Aplicação, Suporte Técnico e Atendimento ao Usuário, devidamente alinhados ao Plano de Gestão da Presidência, bem como nas demandas produzidas pelas demais áreas administrativas do TJPA.

Com base nestas informações, os Objetivos de TIC foram formatados de modo a garantir que a Secretaria de Informática possa responder às necessidades negociais da instituição, com mais agilidade, com a qualidade requerida e disponibilidade necessária dos serviços e soluções de TIC.

Para garantir o alcance dos Objetivos de TIC foi estabelecido um método de acompanhamento e de controle do *status* da implementação das estratégias. Nesse contexto foram definidas metas, indicadores, ações e projetos (Iniciativas de TIC), vinculados a cada um dos Objetivos.

O *Balanced Scorecard* – BSC será a ferramenta utilizada pela gestão estratégica da TIC. Desse modo a correlação entre o Plano Estratégico de TIC e o BSC de TIC proporcionará visualização da contribuição das diversas áreas desta Secretaria em cada ação vinculada aos Objetivos de TIC.

Adotando a premissa de que a TIC está alinhada à necessidade da atividade fim do Tribunal, o Plano de Estratégia de TIC está primordialmente orientado às entregas de TIC, a fim de torná-las cada vez mais ágeis e de melhor qualidade.

Procurou-se estabelecer uma perspectiva abrangente em relação às entregas de TIC, adotando-se uma postura de prospecção permanente por novas soluções para o atendimento das demandas direcionadas à Secretaria de Informática.

Sobre este ponto, o Plano orienta para a pesquisa de alternativas de mercado, na forma de soluções adequadas para o uso ou na forma de soluções complementares à *expertise* desta Secretaria.

A dinâmica das mudanças tecnológicas e de mercado, a volatilidade das estruturas produtivas e a transformação dos padrões

produziram uma dicotomia na postura das instituições, ou seja, a adoção de novas tecnologias e a manutenção em pleno funcionamento do ambiente de operações de TIC. Nesse sentido, em período recente, consolidou-se um estado permanente de entusiasmo e ansiedade das empresas em relação ao processo de inovação em TIC.

As constantes mudanças no cenário competitivo e o aumento do nível de inovação tecnológica passaram a constituir um binômio de retro alimentação, no qual os novos modelos de negócios induzem a inovação tecnológica, que por sua vez, induz novos modelos de negócios.

Sob esse prisma, percebe-se que o atual padrão de qualidade dos negócios possui efeito indutor sobre a agenda de inovação tecnológica, assim como, é fortemente influenciado pelos resultados dessa inovação.

Deste modo, em virtude da cadeia de efeitos causados pela inovação delineia-se uma equação, ainda mais complexa que as questões postas anteriormente, cujas variáveis são: agilidade, tempestividade e qualidade no suporte aos serviços, entregas e desenvolvimento de *software*.

O enfoque em inovação se traduz em: inserir diretrizes estratégicas voltadas para a alta disponibilidade de informações, a centralização da infraestrutura de TIC, gestão estratégica do uso de ativos de TIC, vinculação efetiva da execução físico-financeira do orçamento por projeto de TIC, gerenciamento de projetos, preparo interno de pessoal por meio de treinamento, parcerias, organização de processos, adoção de ferramentas orientadas à governança.

O desdobramento decorrente da inovação propicia a utilização de modelos e de ferramentas necessárias no contexto da Governança de TIC, tais como COBIT e ITIL, que auxiliarão no gerenciamento e no domínio da complexidade interna da área, os quais propiciarão melhoria dos processos e dos controles internos.

Este Plano é fruto do trabalho e comprometimento da equipe da Secretaria de Informática.

2. CENÁRIO ESTRATÉGICO

O cenário estratégico delineado no contexto da elaboração do PETI 2013 - 2015 enfatiza o alinhamento das estratégias de TIC aos oito temas do Plano de Gestão do TJPA, como principais preocupações dos profissionais da área.

Desse modo, a estratégia da Secretaria de Informática em buscar o alinhamento com os negócios do TJPA e obter maior capacidade de entregar valor, faz com que seja a mola propulsora a essa expectativa. A Tecnologia é vital para que o TJPA seja referência em Governança, tornando-se cada vez mais eficiente junto à eficácia de suas entregas aos jurisdicionados.

O ambiente de TIC tem criado e sustentado negócios e soluções que seriam impensáveis há poucos anos. De acordo com informações do *GartnerGroup (empresa de consultoria fundada em 1979 por GideonGartner)*, o tráfego de dados vai quadruplicar até 2015. Estima-se que mais de 107 trilhões de *e-mails* sejam enviados por ano, dos quais 89% são *spams*.

No *Facebook* são adicionados cerca de 30 bilhões de *post,* mensalmente, em conteúdo. Ignorar as redes sociais não é uma opção para as empresas.

Estes exemplos são apenas alguns dentre aqueles que expressam a evolução e os desafios da tecnologia.

Hoje, além do volume de informações, os usuários das redes de computadores acessam uma gama variada de informações, em tempo integral e em qualquer lugar do mundo, onde nesse cenário o *GartnerGroup* destaca "As 10 principais tendências e o impacto na infraestrutura e operações de TIC":

- A virtualização será a chave para facilitar os processos de comunicação e para tornar as operações de negócios ainda mais rápidas;
- O volume de dados crescerá em 800% nos próximos cinco anos;
- Com o aumento significativo da infraestrutura tecnológica, a eficiência energética tornou-se um item importante na gestão dos custos de TIC;
- A atuação da TIC será fundamental como a chave para a unificação e a integração corporativa e social, promovendo tecnologia que agregue valor ao negócio e ao cliente do negócio;
- Estima-se que 1,9 bilhões de pessoas "estejam", de alguma forma, na Internet;
- As corporações devem estar alerta para desenvolver formas de trabalho diferenciadas, de acordo com as expectativas da nova geração de clientes e usuários, promovendo a comunicação unificada e a colaboração, com a preocupação na retenção e na reciclagem de talentos;
- O fenômeno da "consumerização", que representa a incorporação de novas tecnologias ao ambiente de trabalho motivada pelos próprios usuários, não pode ser desconsiderada pela TIC, na medida em que o usuário assume um novo papel: o de inserir tecnologia;
- A TIC demandará, cada vez mais, soluções que sejam mais rápidas e poderosas. No entanto, será preciso adaptar computadores para processar um volume cada vez maior de dados e, ao mesmo tempo, reduzir os custos envolvidos. A tendência é que tanto os computadores como os *datacenters* se tornarão ainda mais densos;
- A "computação em nuvem" (*cloud computing*) ainda não tem um modelo definitivo de implementação, mas certamente é

preciso que as empresas pensem em estratégias para tirar proveito dessa modalidade. A dúvida entre "nuvem pública" e "nuvem privada" pode ser resolvida com a observância ao conceito do "ganho em escala";

- O ambiente computacional tende à convergência da infraestrutura, com a substituição dos atuais silos por arquiteturas flexíveis e adaptáveis, que poderão ser alocadas conforme a necessidade de negócio. Quanto aos recursos de processamento, armazenamento e rede, a tendência é buscar soluções "fim a fim", com o gerenciamento dinâmico da disponibilidade.

Assim, é nesse novo cenário que a Instituição passará a exigir ainda mais da sua TIC, que deverá capacitar-se para ouvir, observar, compreender e alavancar o aproveitamento das oportunidades de negócio.

Nesse contexto, caberá à área de TIC melhorar os seus processos de aquisição, produtivo, de relacionamento, de inovação, de monitoração e controle. Para tanto, deverá dominar a sua própria complexidade, gerir de forma eficiente os riscos envolvidos, a segurança da informação e observar de forma atenta as oportunidades de negócio, assim como, ouso que faz dos recursos disponíveis. Também deverá racionalizar custos, arquitetura, assim como otimizar os tempos de atendimento para a disponibilização dos produtos e serviços.

A Secretaria de Informática consciente da sua responsabilidade perante a Instituição e do seu grande desafio, deverá investir de forma arrojada na racionalização de seus processos, com objetivo de dominar melhores práticas no negócio "tecnologia", tais como COBIT, ITIL, BSC e MPS.BR, entre outras.

Deste modo, buscar de forma atenta uma governança interna eficaz, que possua como meta o provimento de soluções de TIC

alinhadas às necessidades dos negócios do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, com níveis de qualidade e custo adequados, entregues nos menores prazos possíveis, por meio da estratégia que melhor atenda a esses requisitos (acordos de cooperação tecnológica para soluções existentes, contratação de solução de mercado, desenvolvimento interno ou por terceirização - fábrica de *software* – às soluções primárias de negócios), em associação com as de mais diretrizes estratégicas da área.

3. IDENTIDADE ESTRATÉGICA SI

3.1. Propósito da TIC

Ser orientada a atividade fim do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, com foco permanente nas necessidades dos usuários internos e externos, gerando soluções de alto valor agregado para o desenvolvimento das demandas do TJPA.

3.2. Princípios

São oito os princípios que orientam as equipes da TIC:

- Comprometimento com resultados;
- Sinergia e colaboração;
- Soluções tecnológicas simples e consistentes;
- Terminalidade nas ações;
- Transparência nas ações administrativas;
- Conformidade;
- Gestão participativa;
- Valorização de talentos.

3.3. Diretrizes Estratégicas

3.3.1. Diretrizes Gerais

- Garantir a terminalidade das entregas planejadas, por meio da criação e revisão dos instrumentos e processos que auxiliem

no atendimento tempestivo das demandas endereça das à área de TIC do TJPA.

- Garantir a padronização e integração das soluções tecnológicas de modo a simplificar os processos de TIC, produzindo o máximo de resultado com o mínimo de recurso.
- Garantir que os interesses da Instituição nos processos de aquisição e de contratação com os fornecedores sejam assegurados e pautados pelos padrões de ética.
- Prover a monitoração integrada com ênfase nas necessidades de negócio e na disponibilidade do ambiente tecnológico, com a promoção da gestão por meio de indicadores.
- Garantir que a inteligência das soluções adotadas para os serviços de TIC, considerados críticos e vitais para o TJPA,esteja sob o domínio técnico da Secretaria de Informática.
- Adotar modelo de Governança Corporativa de TIC que possibilite a integração e sinergia dos processos das Unidades, por meio da abordagem multidisciplinar.
- Promover o alinhamento estratégico da TIC à atividade jurisdicional e Estratégias da TJPA, com foco na continuidade dos serviços e no cumprimento rigoroso da conformidade,respeitando os marcos de regulação, normas e resoluções.
- Fomentar o relacionamento TIC e atividade jurisdicional, por meio da aproximação das áreas, de modo que o processo recebimento e entrega de demanda seja orientada por uma melhor qualificação das necessidades dos gestores, adequação dos prazos, gestão de custos e eliminação de retrabalho, de forma a garantir a qualidade dos serviços de TIC.
- Implantar processos alinhados às melhores práticas de mercado, alavancando os níveis de maturidade internos.

- Considerar a adoção de soluções de mercado, oferecidas no âmbito Poder Judiciário e do Poder Público, no atendimento das demandas de negócio ou administrativas, orientada ao ganho de tempo e *expertise*.
- Ser provedor de soluções de tecnologia da informação para atender as necessidades da atividade fim do TJPA.
- Propiciar valorização e capacitação contínua dos servidores, assim como, assegurar o provimento qualificado das equipes.

3.3.2. Diretrizes Específicas

3.3.2.1 Tecnologia

❖ **Integração e Segurança**

- Considerar a segurança da informação na definição de arquitetura de solução tecnológica, de modo a preservar a integridade, a autenticidade, a disponibilidade, o não repúdio e o caráter confidencial das informações corporativas.
- Garantir o domínio e a segurança física dos artefatos pertinentes às soluções de propriedade do TJPA.

❖ **Arquitetura Tecnológica**

- Manter um processo de planejamento da capacidade para componentes de infraestrutura, alinhado com a administração de ativos tecnológicos, de forma a permitir a gestão centralizada, a redução da complexidade, da diversidade e da sobreposição de soluções.
- Buscar a arquitetura flexível para que as necessidades do negócio sejam atendidas de forma ágil e tempestiva.

❖ **Desenvolvimento de Sistemas**

- Manter metodologia de desenvolvimento de *software* que prime pela agilidade na entrega, que contemple cenários a serem adotados de acordo com o nível crítico de negócio,da

agilidade e a complexidade da solução demandada.

- **Administração de dados, informações e componentes**
  - Promover a atuação da Administração de Dados para a eliminação dos conflitos eventualmente existentes quanto ao uso dos objetos de dados e de informação, de modo a evitar a redundância.
  - Proporcionar a integridade, qualidade e a qualificação dos dados, promovendo a redução dos custos envolvidos e do tempo de desenvolvimento.
  - Fomentar a reutilização de componentes de *software*, com objetivo de promover a eficiência da área de TIC por meio da redução do tempo e do custo de desenvolvimento.

- **Ambiente operacional**
  - Garantir um ambiente com disponibilidade compatível com a criticidade dos sistemas de informação considerando a relação custo x benefício, e a disponibilidade acordada com o Negócio.

3.3.2.2 Processos

- **Gestão de Ativos e Custos**
  - Assegurar a gestão do orçamento de TIC referente aos processos de contratação de recursos, serviços de TIC e negociação com os fornecedores de TIC.
  - Gerir os ativos de forma a garantir a sua efetiva implantação, utilização e manutenção.

- **Terceirização**
  - Privilegiar o uso de parâmetros de criticidade e de exclusividade dos serviços de TIC na definição das estratégias de terceirização.

- Fomentar a terceirização das atividades e dos serviços considerados como *commodities*.

3.3.2.3 Pessoas

❖ **Valorização de Equipes**

- Promover a criação de mecanismos de renovação,reconhecimento, motivação e retenção dos profissionais que atuam na área de TIC.

❖ **Capacitação e Formação**

- Estimular a capacitação e a atualização de forma continuados profissionais que atuam na TIC.

❖ **Provimento**

- Buscar a certificação do conhecimento técnico, de habilidades e atitudes específicas, além de análise das contribuições recentes, para nortear a alocação de servidores em postos de trabalho da área.

4. OBJETIVOS E INICIATIVAS DE TIC

Objetivo 1: Entregar soluções e ser ágil em responder às necessidades do negócio jurisdicional

Conceito: Garantir novas soluções que atendam as demandas da atividade fim em tecnologia adequada, com elevado nível de qualidade e nos prazos acordados.

Iniciativas:

- Quanto às Corregedorias de Justiça da RMB e Interior
  - Construção de Ferramenta para a emissão de Citação/Intimação Eletrônica usando a solução do V-POST (AR_DIGITAL)

- Consolidação da Implantação da Emissão de Alvarás de Soltura
- Consolidação da Implantação da Emissão das Guias de Recolhimento Eletrônico
- Adaptação Funcional do Módulo de Segurança do sistema LIBRA
- Desenvolvimento do Módulo de Execução Penal no sistema LIBRA para a substituição do sistema SISPE na realização de Cálculos de Pena e de suas funcionalidades
- Desenvolvimento do Módulo de Penas e Medidas Alternativas
- Desenvolvimento do módulo das Varas de Infância e Juventude - execução das medidas
- Desenvolvimento de ferramenta para a realização de correição on-line
- Consolidação da Implantação do SAPTR
- Migração dos Processos do SIJE para o LIBRA
- Implantação do Processo eletrônico em Varas de Fazenda
- Implantação do Processo eletrônico em Varas de Execução Penal no Pará (1ª Vara de Execução Penal de Belém, 7ª Vara de Execução Penal de Marabá e 9ª Vara de Execuções Penais de Santarém)
- Integração do Sistema LIBRA com o Diário de Justiça
- Desenvolvimento e Implantação do Mandado de Prisão On-Line
- Novo Layout para a implantação da versão 3.0 do Sistema LIBRA
- Implantação do Banco de Decisões
- Desenvolvimento de uma ferramenta de acompanhamento de Habeas Corpus Eletrônico
- Implantação do ofício eletrônico nos cartórios da região metropolitana de Belém
- Implantação de solução para pesquisa à emissão de CERTIDÕES DIGITAIS pelos cartórios
- Implantação do sistema de Penhora on-line nos cartórios da região metropolitana de Belém
- Aprimorar o Sistema para emissão de certidões, em época de eleições
- Implantação da Consulta no Portal dos Inventários feitos nos cartórios Extra-Judicial
- Uniformização de procedimentos e cálculos judiciais

- Quanto à Presidência
  - Estruturação de novos serviços ao sistema de vídeo conferências – "Presidente fala com Magistrados"
  - Implantação do sistema LIBRA no 2º Grau
  - Desenvolvimento de uma aplicação para a movimentação da Carreira Funcional dos Magistrados
  - Sistema de controle à escala de trabalho para oficiais de justiça e plantão judiciário
  - Modernização do sistema de distribuição de recursos na Assessoria da Presidência
  - Modernização do sistema de precatórios
  - Integração dos protocolos judicial e administrativo entre as comarcas do Estado
  - Aquisição de Ferramenta para a Construção do Banco de Boas Práticas do Poder Judiciário
  - Aquisição de Ferramenta para realizar o arquivamento e o descarte de processos
  - Audiências utilizando os recursos de vídeo conferência nas diversas comarcas do Estado.
  - Melhoria na Formatação e Padronização dos modelos de documentos
  - Consultoria e participação à solução de Laudo Pericial On-Line
  - Implantação do projeto piloto do Processo Judicial Eletrônico
  - Integração do sistema de emissão de CPF da Receita Federal do Brasil com os sistemas de processos Judiciais do TJPA
  - Desenvolvimento da Educação Corporativa a Distância para os sistemas Judiciais
  - Implantação de solução de indexação de documentos (Ex. Google GSA)
  - Desenvolvimento da Ferramenta de controle processual para a casa da justiça e cidadania
  - Busca ou desenvolvimento de Sistema de agenda de vídeo conferências
  - Aquisição de solução de Leilão Eletrônico

- Quanto à Secretaria de Administração
  - Implantar o sistema de acompanhamento de obras e controle de Imóveis
  - Aquisição de uma Ferramenta para o Controle de Custos das Compras
  - Finalização da Implantação do SIGA-DOC

- Quanto à Secretaria de Controle Interno
  - Busca ou desenvolvimento de Sistema de acompanhamento de auditorias internas e externas

- Quanto à Secretaria de Gestão de Pessoas
  - Construção da Ferramenta de controle de Diárias
  - Construção do Banco de Intenções a Permutas de lotação física de servidores
  - Modernização do modelo e dos serviços do sistema de recursos humanos

- Quanto à Secretaria de Planejamento, Orçamento e Finanças
  - Implantação de solução de vendas de Selos On-Line – Selo Digital
  - Desenvolvimento do novo sistema de depósito judicial web
  - Integração dos Sistemas de Depósito Judicial e de Arrecadação Judicial com o sistema LIBRA
  - Construção de Ferramenta de Fiscalização dos Cartórios Extrajudiciais
  - Nova Ferramenta para a venda de Selos pelos cartórios extrajudiciais para o particular (Novo SIC-ARQ)
  - Busca ou desenvolvimento de aplicativo para atualização monetária
  - Prover de Sistema Estatístico
  - Desenvolvimento de ferramenta de gerenciamentos dos indicadores do Justiça em Números
  - Desenvolvimento de ferramenta para análise e publicação das metas nacionais do CNJ
  - Prover ferramenta de acompanhamento do Planejamento Estratégico do TJPA, Plano de Gestão e Plano Plurianual
  - Prover sistema gerencial de conta a pagar
  - Prover sistema de custos
  - Prover sistema de suprimento de fundos

- Quanto ao Departamento de Relações Institucionais
    - Busca ou construção de uma solução de alertas a eventos comemorativos e institucionais – "Datas comemorativas"
    - Modernização do Portal do TJPA sob novo projeto
    - Novo Projeto para a Intranet do TJPA
    - Projeto Mobile do Portal do TJPA
    - Solução/Aplicação para a Editoração Virtual
    - Modernização do sistema de mala direta

- Quanto à Secretaria de Informática
    - Implantação do Banco de Dados no novo DataCenter
    - Migração/Atualização do bando de dados Oracle 11g
    - Implantação de solução voltada à garantia de alta disponibilidade, proteção e recuperação de dados institucionais (Partitiong e Data Guard)
    - Implantação e maximização de uso à solução Microsoft SharePoint para a gestão de conteúdos, gestão documental e otimização do portal colaborativo
    - Reestruturação da documentação dos Sistemas e Serviços do TJPA
    - Consolidação da Implantação do Sistema de Inventários de Ativos de TIC
    - Consolidar a Central de Digitalização de Documentos
    - Desenvolvimento de novas visões gerenciais no BI – Relatórios Estatísticos
    - Elaboração de processo formal de contratação de serviços de TIC

Indicador:

1. Quantidade de entregas com base nos itens de iniciativas

Meta 2013: De 40 a 50 % de entregas
Meta 2014: De 80 a 90 % de entregas

Obs.: Média do percentual entregue com base em dois controles: De quantidade de iniciativas entregues e de percentual de evolução por projeto.

Objetivo 2: Garantir a disponibilidade, segurança e a continuidade dos serviços de TIC

Conceito: Garantir que os serviços de TIC estejam disponíveis de forma contínua e segura, conforme acordos de níveis de serviços formalizados, sobre estrutura e infraestrutura adequadas.

Iniciativas:

- Revisão e condução para aprovação de nova estrutura funcional para a Secretaria de Informática
- Expansão dos Pólos Avançados de Suporte a Serviços
- Atualização da infraestrutura do *datacenter* da Cidade Velha
- Revisão e melhoria dos atuais serviços e contratos de telecomunicações
- Consolidar a redundância de circuitos de comunicação de dados
- Implantação da TIC Itinerante, com visitas a todas as Unidades Judiciárias (instalações, rede e infraestrutura) à melhoria da infraestrutura física e lógica
- Expansão da virtualização aos serviços
- Atualização tecnológica dos sistemas continuados de energia dos *datacenters*
- Interligação do edifício sede Lauro Sodré ao Fórum Cível, através de fibra ótica
- Consolidar a redundância de ativos críticos de TIC (Servidores, ativos de rede e serviços)
- Solução em nível de volume, segurança e recuperação, para armazenamento de dados das atividades jurisdicionais
- Solução para o gerenciamento de arquivos físicos e eletrônicos
- Solução de redundância para os serviços de videoconferência
- Maximização do uso de tecnologias de aceleradores de tráfego à Internet
- Melhoria do modelo de serviços voltados a Eventos, provendo infraestrutura de TIC necessária de instalações e suporte: "Kit Eventos"
- Promoção de estudo de viabilidade a aquisições de notebooks em substituição a equipamentos desktop, à medida de sua inservibilidade ou obsolescência

- Rever e reestruturar as documentações de processos, sistemas, serviços e procedimentos

Indicador:

1. Disponibilidade da rede de comunicações.

Meta: 95% de disponibilidade da rede de acesso

Objetivo 3: Promover a gestão de contratos e dos serviços de TIC

Conceito: Estruturar processos e implantar metodologia de gestão, com vistas a melhorar os níveis de acompanhamento da qualidade dos serviços em contratos externos e a excelência na aplicação dos recursos orçamentários.

Iniciativas:

- Aquisição no mercado de solução de sistema voltada aos Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC
- Revisão de todos os contratos existentes, desenhando novos termos de referências voltados a serviços, melhoria da conformidade e níveis de serviços sob indicadores de gestão
- Construir indicadores operacionais voltados à Gestão e que consolidem o uso do sistema de gestão *Balanced Scorecard* alinhados ao Planejamento Estratégico do TJPA
- Revisão e normatização do Gerenciamento de Contratos e do Gerenciamento de Serviços de TIC, sob as melhores práticas de mercado e com clareza de papéis e responsabilidades.

Indicadores:

1. Maturidade dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC

   Meta: De 3 a 4, nível de maturidade

2. Planejamento dos recursos orçamentários

Meta: 80% de acerto no planejamento do orçamento de TIC, anual

---

Objetivo 4: Aprimorar os processos de Desenvolvimento e Aplicativos

Conceito: Garantir a eficiência do processo de manutenção, desenvolvimento e homologação de aplicativos.

Iniciativas:

- Normatizar e consolidar a metodologia de desenvolvimento de aplicativos no TJPA
- Implantação de Gestão de Projetos de Sistemas
- Implantação de Gestão de Requisitos
- Implantação do Processo de Medição
- Identificar melhor Solução de Atualização de versões e Distribuição dos Sistemas

Indicadores:

1. Metodologia de desenvolvimento de Software

   Meta: 70% dos processos padronizados e em execução

2. Percentual de sistemas documentados

   Meta: 90% dos sistemas documentados

Objetivo 5: Aprimorar os Processos de Incidentes e Problemas

Conceito: Garantir o atendimento, controle e o gerenciamento de ocorrências com métodos e procedimentos que possam minimizar impactos negativos sobre a disponibilidade dos serviços e que possibilitem a prevenção de interrupções às atividades jurisdicionais.

Iniciativas:

- Revisão e normatização dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas, sob as melhores práticas de mercado e com clareza de papéis e responsabilidades
- Aquisição no mercado de solução de sistema voltada aos Processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas, integrada a todos os demais processos do Gerenciamento de Serviços de TIC conforme preceitua as melhores práticas de Governança

Indicadores:

1. Implantação do Gerenciamento de Incidentes e Problemas

   Meta: 100% de Documentação do processo

2. Integração com demais processos do Gerenciamento de Serviços de TIC

   Meta: 60% de integração com os processos de Gerenciamento de Serviços

---

Objetivo 6: Aprimorar o Processo de Mudanças

Conceito: Garantir a utilização de métodos e procedimentos padrões para o manuseio rápido e eficiente das mudanças, de forma a minimizar o impacto das alterações na qualidade dos serviços e na continuidade dos negócios jurisdicionais.

Iniciativas:

- Revisão e normatização do processo de Gerenciamento de Mudança, sob as melhores práticas de mercado e com clareza de papéis e responsabilidades
- Aquisição no mercado de solução de sistema voltada ao Processo de Gerenciamento de Mudança, integrada a todos os

demais processos do Gerenciamento de Serviços de TIC conforme preceitua as melhores práticas de Governança.

Indicadores:

1. Implantação do Gerenciamento de Mudanças

   Meta: 100% de Documentação do processo

2. Integração com demais processos do Gerenciamento de Serviços de TIC

   Meta: 60% de integração com os processos de Gerenciamento de Serviços

---

Objetivo 7: Aprimorar a Central de Serviços para o Suporte e Entregas

Conceito: Consolidar um único ponto de atendimento aos usuários de TIC para o melhor restabelecimento de serviços, solução de problemas, respostas a dúvidas, orientações, requisições de serviços e demandas.

Iniciativas:

- Identificação e contratação de espaço físico predial compatível à unificação de recursos à centralização de recursos voltados à melhoria dos atendimentos de TIC
- Unificação dos serviços de atendimento e suporte ao usuário
- Revisão e normatização das funções de serviços para uma Central de Serviços, sob as melhores práticas de mercado e com clareza de papéis e responsabilidades
- Consolidar os atendimentos de TIC sobre um "Service Desk" e direcionado à melhoria dos processos de suporte e entregas
- Aquisição no mercado de solução de sistema voltada ao "Service Desk", integrada a todos os demais processos do Gerenciamento de Serviços de TIC conforme preceitua as melhores práticas de Governança

Indicadores:

1. Unificação dos atendimentos em um único ponto de relacionamento

Meta: 100% de unificação dos atendimentos sob Service Desk centralizado

2. Incidentes/requisições de serviços atendidos no prazo

Meta: 96% dos atendimentos nos prazos contratados

Objetivo 8: Aprimorar o Processo de Terceirização

Conceito: Gerir o processo de terceirização de forma a assegurar os níveis de qualidade exigidos do TJPA.

Iniciativas:

- Construção de um novo termo de referência para a terceirização dos serviços de Desenvolvimento de Sistemas, com base em serviços
- Construção de um novo termo de referência para a terceirização dos serviços de atendimento e suporte, com base em serviços
- Condução de estudo de viabilidade à terceirização do serviço de impressão (Outsourcing)
- Unificação dos serviços de gravação, transmissão e tratamento de imagens (Áudios e vídeos institucionais)

Indicadores:

1. Modelo de contratação por serviço

Meta: 100% dos contratos de desenvolvimento e suporte desenhados para serviços

2. Gerenciamento de Contratos

Meta: 100% de aderência aos Acordos de Níveis de Serviços e Acordos de Níveis Operacionais.

Objetivo 9: Aprimorar o Processo de Planejamento da Capacidade

Conceito: Garantir que a capacidade dos itens de configuração de TIC, hardware, softwares, telecomunicações, processamento e armazenamento acompanhem as crescentes demandas dos negócios jurisdicionais, com custos justificáveis e prazos adequados.

Iniciativas:

- Revisão e normatização do processo de Gerenciamento da Capacidade, sob as melhores práticas de mercado e com clareza de papéis e responsabilidades
- Aquisição no mercado de solução de sistema voltada ao Processo de Gerenciamento de Capacidade, integrada a todos os demais processos do Gerenciamento de Serviços de TIC conforme preceitua as melhores práticas de Governança

Indicador:

1. Relatórios de Capacidade

Meta: 100% de análises emitidas às mudanças e aquisições planejadas

---

Objetivo 10: Aprimorar o Processo de Configuração e Ativos de TIC

Conceito: Garantir a manutenção de informações dos itens de tecnologia necessários aos serviços, com o controle de seus ativos e respectivos relacionamentos que compõem a infraestrutura tecnológica no âmbito do TJPA.

Iniciativas:

- Revisão e normatização dos processos de Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC, sob as melhores práticas de mercado e com clareza de papéis e responsabilidades
- Aquisição no mercado de solução de sistema voltada ao Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC, integrada a todos os demais processos do Gerenciamento de Serviços de TIC conforme preceitua as melhores práticas de Governança
- Identificação ou desenvolvimento de solução de agente de inventário para todos os ativos de TIC
- Implantação da Gerência de Configuração, com inventário e relacionamento de todos os Itens de Configuração da TIC

Indicador:

1. Atualização dos Itens de Configuração dos ativos de TIC e seus relacionamentos

   Meta: 100% dos ativos registrados e atualizados com períodos pré-definidos.

Objetivo 11: Aprimorar o Processo de Gerência de Projetos

Conceito: Garantir o uso de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas para as atividades de projetos.

Iniciativas:

- Revisão e normatização do processo de Gerenciamento de Projetos, sob as melhores práticas de mercado e com clareza de papéis e responsabilidades
- Aquisição no mercado de solução de sistema voltada ao Gerenciamento de Projetos

Indicador:

1. Implantação de Escritório e Metodologia de gerenciamento de projetos.

Meta: 100% implantado

Objetivo 12: Aprimorar o Processo de Segurança da Informação

Conceito: Garantir a eficiência das Políticas de Segurança à manutenção da Disponibilidade, Confidencialidade, Integridade e Autenticidade da Informação.

Iniciativas:

- Revisão e normatização do processo de Gerenciamento de Segurança da Informação, sob as melhores práticas de mercado e com clareza de papéis e responsabilidades
- Revisão e normatização das Políticas de Segurança da Informação – PSI
- Construção e implantação de indicadores de monitoramento e gestão à segurança dos ambientes de TIC e de acesso aos recursos tecnológicos

Indicador:

1. Implantação de Comitê e Política de segurança

Meta: Política de Segurança da Informação revisada e divulgada

---

Objetivo 13: Valorizar o quadro de pessoal da Secretaria de Informática

Conceito: Valorizar e reter os profissionais de TIC potencializando o seu engajamento de forma a promover uma cultura de alto desempenho.

Iniciativas:

- Implantação de métodos de motivação ao cumprimento das metas.
- Implantação de um modelo de premiação, participação em eventos e congressos de TIC, sob a meritocracia das entregas.
- Implantar modelo de valorização e reconhecimento dos servidores da TIC

Indicador:

1. Reconhecimento por entregas

Meta: 50% das ações de reconhecimento pela participação em eventos de TIC.

Objetivo 14: Desenvolver competências técnicas e de gestão

Conceito: Garantir o desenvolvimento pessoal dos profissionais de tecnologia, em níveis técnicos e gerenciais.

Iniciativas:

- Capacitar os servidores por meio do acesso a conhecimentos técnicos específicos de TIC e de técnicas gerenciais
- Instituir modelo para o mapeamento de conhecimento do pessoal de TIC e estimular um plano de desenvolvimento de competências
- Construção do Banco de Talentos
- Construção do Banco Integrado de Facilitadores Internos e Externos
- Construção de um Plano de Capacitação dos servidores TIC

Indicadores:

1. Competência à gestão de Governança em TIC

Meta: 80% dos servidores comissionados de TIC treinados em governança de TIC (BSC, ITIL, COBIT)

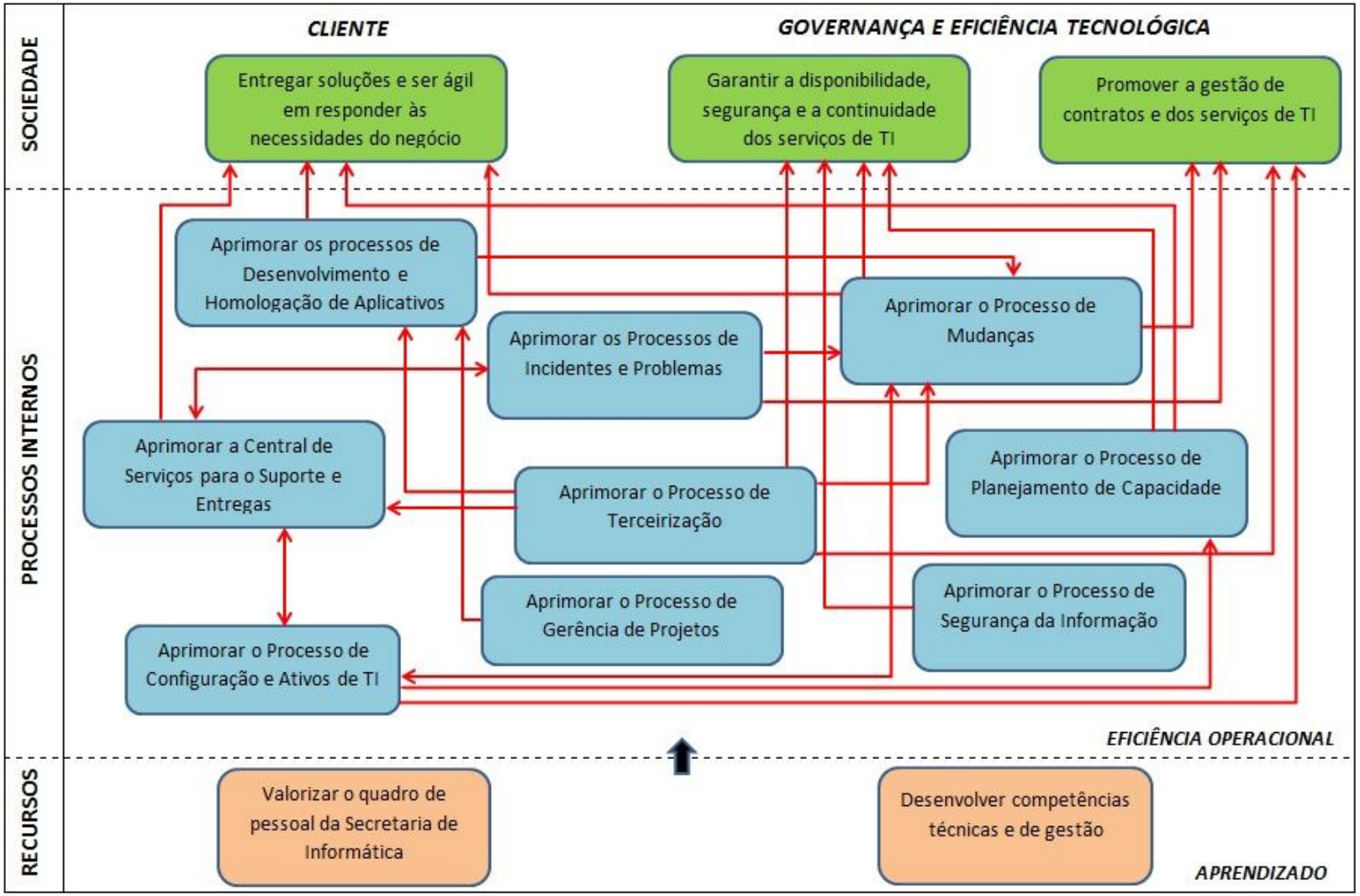
2. Competência técnica em TIC

Meta: Participação de 80% dos servidores de TIC em treinamentos, seminários e eventos de TIC.

5. MAPA DE CONTRIBUIÇÃO DA TIC

Neste trabalho, busca-se a utilização do *Balanced Scorecard* – BSC – como ferramenta para a gestão da TIC do TJPA. O BSC permite traduziras estratégias em um conjunto de indicadores de desempenho estrutura dosem uma relação de causa e efeito, entre as perspectivas do Mapa de Contribuição da TIC. Tais indicadores permitem o acompanhamento e a avaliação da implementação da estratégia de TIC em alinhamento ao Plano Estratégico do TJPA.

Página | 30


SOCIEDADE
PROCESSOS INTERNOS
RECURSOS
CLIENTE
GOVERNANÇA E EFICIÊNCIA TECNOLÓGICA
Entregar soluções e ser ágil em responder às necessidades do negócio
Garantir a disponibilidade, segurança e a continuidade dos serviços de TI
Promover a gestão de contratos e dos serviços de TI
Aprimorar os processos de Desenvolvimento e Homologação de Aplicativos
Aprimorar os Processos de Incidentes e Problemas
Aprimorar o Processo de Mudanças
Aprimorar a Central de Serviços para o Suporte e Entregas
Aprimorar o Processo de Terceirização
Aprimorar o Processo de Planejamento de Capacidade
Aprimorar o Processo de Gerência de Projetos
Aprimorar o Processo de Segurança da Informação
Aprimorar o Processo de Configuração e Ativos de TI
EFICIÊNCIA OPERACIONAL
Valorizar o quadro de pessoal da Secretaria de Informática
Desenvolver competências técnicas e de gestão
APRENDIZADO

6. ANEXO I

MATRIZ SWOT – SECRETARIA DE INFORMÁTICA

OPORTUNIDADES
• Peso institucional do TJPA • Disponibilidade orçamentária para o investimento em TIC • Patrocínio do CNJ aos investimentos em Governança de TIC • Aumento das possibilidades de desmaterialização de documentos • Expansão do modelo de documentação eletrônica • Lançamento constante de novas tecnologias no mercado • Parcerias com outras instituições – Convênios de cooperação técnica • Disponibilidade de cursos e certificações em melhores práticas de TIC

AMEAÇAS
• Deficiência na Estrutura funcional da TIC • Alterações de prioridades no processo de gestão • Deficiência nos serviços de telecomunicações oferecidos pelo mercado pela natureza geográfica do Estado do Pará • Alteração de escopo nas solicitações de serviços • Deficiência no detalhamento dos requisitos de negócio • Baixa maturidade do processo de Planejamento e Gerência dos Projetos • Deficiência no processo de transferência de conhecimento • Surgimento de necessidades não previstas originalmente no Planejamento Estratégico

FRAQUEZAS
• Morosidade no Processo de Contratação • Deficiência do Modelo de Desenvolvimento de *Software* • Alto índice de dependência entre as soluções tecnológicas • Capacidade de entrega de soluções aquém da necessidade do negócio • Dificuldades para implementar novas soluções • Ausência de processo de capacitação das equipes nas atividades exercidas • Ausência de processo estruturado de Transferência de Conhecimento • Ausência de avaliação da relação custo/benefícios dos projetos • Ausência de cultura de planejamento • Deficiência no Planejamento de Capacidade da infraestrutura • Deficiências nos processos de Gestão de Serviços de TIC • Dificuldade de gestão dos processos • Falta de processo formal de Inovação • Ausência de processo de Mapeamento de Conhecimento dos servidores da TIC

FORÇAS
• Comprometimento da Equipe • Comprometimento e patrocínio da alta administração do TJPA • Sinergia dos Magistrados e das Secretarias Administrativas do TJPA, num único esforço à melhoria dos processos • Influência da SI do TJPA no mercado de TIC do Estado • Alto nível de formação acadêmica dos servidores • Capilaridade do atendimento da TIC • Bom relacionamento com os fornecedores

7. DEFINIÇÕES

Balanced Scorecard– é um sistema de gestão estratégica usado para alinhar ações individuais com os objetivos do negócio e da organização, orientando o desempenho e a responsabilidade.

SWOT - significa *Strenghts, Weaknesses, Opportunities e Threats*.
A matriz *SWOT*, também denominada FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) em português, implica na análise destes quatro elementos que envolvem a empresa ou o negócio: as forças e fraquezas perfazem a dimensão interna, enquanto as oportunidades e ameaças referem-se à dimensão externa.

Ameaças (*Threats*) - aspectos negativos do ambiente que envolve a instituição com potencial para comprometer a vantagem competitiva que ela possui.

Oportunidades (*Opportunities*) - aspectos positivos do ambiente que envolve a empresa com potencial de trazer-lhe vantagem competitiva.

Pontos Fortes / Forças (*Strenghts*) - vantagens internas da instituição em relação às empresas concorrentes.

Pontos Fracos / Fraquezas (*Weaknesses)* - desvantagens internas da instituição em relação aos concorrentes.

ITIL- (Information Technology Infrastructure Library) é um modelo de referência para gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação;

COBIT- (Control Objectives for Information and Related Technology) é um guia de boas práticas dirigidas para a gestão da Tecnologia da Informação.