



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

O Planejamento Estratégico de TIC do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte

2016 – 2020

DES. CLAUDIO SANTOS
PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

COMPOSIÇÃO
TRIBUNAL PLENO

DES. AMAURY MOURA SOBRINHO

DES^a. JUDITE NUNES

DES. CLÁUDIO SANTOS

DES. EXPEDITO FERREIRA

DES. JOÃO REBOUÇAS

DES. VIVALDO PINHEIRO

DES. EXPEDITO FERREIRA

DES. SARAIVA SOBRINHO

DES. AMÍLCAR MAIA

DES. DILERMANDO MOTA

DES. VIRGÍLIO MACÊDO

DES^a. MARIA ZENEIDE BEZERRA

DES. GLAUBER RÊGO

DES. GILSON BARBOSA

DES. CORNÉLIO ALVES

FERNANDO DE ARAÚJO JALES COSTA
SECRETÁRIO GERAL

GERÂNIO GOMES DA SILVA
SECRETÁRIO DE TIC



Poder Judiciário do
Rio Grande do Norte

MAPA ESTRATÉGICO DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

MISSÃO

Prover ao Poder Judiciário do Rio Grande do Norte um ambiente tecnológico de alta disponibilidade e de alto rendimento operacional, suportando as atividades institucionais que visam realizar justiça.

VALORES

- Conformidade;
- Responsabilidade Social e Ambiental;
- Transparência;
- Eficiência;
- Comprometimento

VISÃO DE FUTURO
ATÉ 2020

Ser modelo de referência, dentre os tribunais de pequeno porte, de modernidade e eficiência na gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação

PROCESSOS INTERNOS

Eficiência Operacional

Garantir a satisfação do cliente de TIC

Atuação Institucional

Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos.

Responsabilidade Social, melhoria dos serviços oferecidos à população

Promover a cidadania, permitindo que os sistemas e serviços estejam disponíveis a todos os cidadãos

Alinhamento Estratégico e Integração

Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre o TJRN e os demais órgãos do Judiciário Nacional e Internacional

APRENDIZAGEM E CONHECIMENTO

Segurança da Informação

Prover os recursos materiais e tecnológicos (instalações, mobiliários, equipamentos e sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação) que permitam o bom desempenho das unidades do Judiciário.

Gestão Integrada

Prover a integração dos sistemas administrativos

RECURSOS

Gestão de Pessoas

Desenvolver competências gerenciais

Infraestrutura e Tecnologia

Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao Judiciário

Orçamento

Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC

APLICATIVOS

Desenvolvimento de Sistemas

Possuir metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Missão:

Prover ao Poder Judiciário do Rio Grande do Norte um ambiente tecnológico de alta disponibilidade e de alto rendimento operacional, suportando as atividades institucionais que visam realizar justiça.

Visão:

Ser modelo de referência, dentre os tribunais de pequeno porte, de modernidade e eficiência na gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação.

Atributos de Valor para a Sociedade:

- Conformidade
- Responsabilidade Social e Ambiental
- Transparência
- Eficiência
- Comprometimento
-

MISSÃO / VISÃO

Tema:

Desenvolvimento de Sistemas

Objetivo Estratégico:

Possuir metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software.

Descrição do Objetivo:

Propiciar documentação, metodologia para desenvolvimento, aferição e estimativa de prazos para entrega de sistemas de informação, bem como regulamentar o desenvolvimento de sistemas por terceiros, quando for o caso.

Indicadores e Metas

INDICADOR 11: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários
META SIM em 2020 (OE-6 da ENTIC-JUD).

Linhas de Atuação

- Criar manuais e documentação dos sistemas;
- Definir padrão de desenvolvimento, baseado em alguma boa prática do mercado (referências MPS-BR ou CMMI).

Ações Sugeridas

- Estudar e definir melhores metodologias;
- Promover a capacitação da equipe.

Tema:

Desenvolvimento de Sistemas

Objetivo Estratégico:

Possuir metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software.

Descrição do Objetivo:

Propiciar adequação ao modelo nacional de interoperabilidade.

Indicadores e Metas

INDICADOR 12: Percentual de sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) (OE-7 ENTIC) $((\text{Total de sistemas judiciais aderentes ao MNI} / \text{Total de sistemas judiciais}) \times 100)$.

META 80% em 2020.

Linhas de Atuação

- Estudo dos padrões de interoperabilidade;

Ações Sugeridas

- Implementação das rotinas de interoperabilidade, conforme MNI;
- Atender ao padrão de documentação de sistemas e serviços preconizados pelo CNJ;
- Fomentar, difundir e valorizar práticas inovadoras e criativas para a documentação

Tema:

Gestão de Pessoas

Objetivo Estratégico:

Desenvolver competências gerenciais.

Descrição do Objetivo:

Capacitar continuamente os gestores de TIC do TJRN nas áreas de Governança, Estratégia, Gerenciamento de serviços, processos e projetos de TIC, atendendo ao que pede a Resolução CNJ-211/2015.

Indicadores e Metas:

INDICADOR 6: Cumprimento do plano de capacitação dos servidores de TIC (OE-1 ENTIC)

META: 100% até dez/2020

Linhas de Atuação:

- Gestão e execução da estratégia de TIC;
- Gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI;
- Gestão de projetos;
- Gestão de riscos;
- Gestão de Segurança da Informação;
- Metodologias de desenvolvimento de Sistemas de TI;
- Utilização de EAD;

Ações Sugeridas:

- Efetuar diagnóstico de maturidade da gestão de TIC;
- Capacitar magistrados e servidores em gestão e execução da estratégia, gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI;
- Capacitar servidores na alimentação dos sistemas processuais, para que reflitam com exatidão o andamento do processo;
- Promover cursos de capacitação em atendimento ao público;
- Capacitar em gestão por competências, de modo a incentivar o melhor aproveitamento das habilidades;
- Fomentar o uso dos instrumentos de educação à distância para formação de gestores de TIC;
- Capacitar os gestores de TIC para o uso de ferramentas e técnicas de auxílio à Gestão de TIC;

Tema:

Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico:

Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao Judiciário

Descrição do Objetivo:

Estruturar a tecnologia da informação e o seu gerenciamento de forma a garantir o desenvolvimento, aperfeiçoamento e a disponibilidade dos sistemas essenciais à execução da estratégia.

Indicadores e Metas:

INDICADOR 7: Atendimento dos requisitos mínimos de segurança do Datacenter (OE-2 ENTIC)

META: 100% até dez/2020

INDICADOR 8: Possuir processo formal de Gestão de Riscos (OE-8 ENTIC)

META: 100% até dez/2020

INDICADOR 9: Índice de disponibilidade dos serviços de TIC

META: 95% até dez/2020

Linhas de Atuação:

- Gestão e execução da estratégia de TIC;
- Gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI;
- Gestão de projetos;
- Gestão de Segurança da Informação;
- Melhoria contínua do gerenciamento de disponibilidade;
- Planejamento da continuidade do negócio;
- Plano de recuperação de desastres.

Ações Sugeridas:

- Implantar e garantir a operacionalização de serviços e Infraestrutura de TIC;
- Implantar e garantir a Segurança da informação;
- Padronização de processos e ativos de TIC do PJRN;
- Revisão e adequação de contratos de fornecedores;
- Gerenciamento de capacidade de serviços de TIC;
- Gerenciamento dos acordos de níveis de serviços.

Tema:

Orçamento

Objetivo Estratégico:

Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC.

Descrição do Objetivo:

Promover ações orçamentárias visando assegurar a disponibilização dos recursos orçamentários necessários para a execução dos projetos estratégicos, de acordo com os cronogramas estabelecidos para cada iniciativa.

Indicadores e Metas:

INDICADOR 10: Percentual de Execução do plano orçamentário do exercício (OE-3 ENTIC), $((\text{Montante financeiro executado} / \text{Orçamento total}) \times 100)$
META: 100% até dez/2020

INDICADOR 11: Percentual de Execução do plano de aquisições do exercício (OE-5 ENTIC), $((\text{Total de aquisições realizadas} / \text{Total de aquisições previstas}) \times 100)$
META: 100% até dez/2020

Linhas de Atuação:

- Orçamento para a Execução da Estratégia de TIC.

Ações Sugeridas:

- Alinhar o planejamento orçamentário de TIC aos objetivos estratégicos;
- Otimizar a execução orçamentária de TIC;
- Sistematizar o acompanhamento da execução orçamentária de TIC.

Tema:

Eficiência Operacional

Objetivo Estratégico:

Garantir a satisfação do cliente de TIC.

Descrição do Objetivo:

Propiciar os produtos e serviços esperados aos clientes de TIC dentro dos prazos estipulados com os meios disponíveis.

Indicadores e Metas

INDICADOR 1: Tempo de Resolução de Chamados dentro do prazo estabelecido em ANS ((Qtd de Chamados atendidos dentro no prazo do ANS / Qtd de Total de Chamados registrados) x 100)

META: 79% dos incidentes atendidos dentro do prazo do ANS até 2020.

Linhas de Atuação

- Taxa de disponibilidade dos serviços de TIC
- Modernizar a infraestrutura de tecnologia
- Implementar o modelo de central de atendimento que forneça as medições necessárias.
- Criar manuais eletrônicos para os sistemas

Ações Sugeridas

- Promover a capacitação da equipe;
- Adquirir e ou desenvolver sistema de Service Desk conforme ITIL;
- Promover campanhas de conscientização dos usuários quanto à melhoria de processos de gestão de serviços de TIC

Tema:

Responsabilidade Social, melhoria dos serviços oferecidos à população

Objetivo Estratégico:

Promover a cidadania, permitindo que os sistemas e serviços estejam disponíveis a todos os cidadãos.

Descrição do Objetivo:

Promover o desenvolvimento e a inclusão social, por meio de ações que contribuam para facilitar o acesso do cidadão ao Poder Judiciário Potiguar.

Indicador e Meta:

INDICADOR 2: Percentual de unidades utilizando o sistema PJe (INDICADOR PEI) ((Total de Unidades que utilizam o PJe / Quantidade total de unidades judiciárias) x 100)

META: 100% até 2020.

Linhas de Atuação:

- Disponibilizar sistemas e serviços que ajudem o cidadão a desenvolver a consciência de seus direitos, deveres e valores;
- Criar e disponibilizar sistemas que possibilitem o maior controle e divulgação dos direitos e deveres na área da Infância e Juventude;
- Criar e disponibilizar sistemas que possibilitem o controle e o acompanhamento da Reinserção social de egressos.

Ações Sugeridas

- Tornar disponíveis sistemas que possam suportar uma política de segurança pública com cidadania;
- Firmar parcerias com entidades públicas e privadas para educação e inserção social de menores infratores, menores carentes e vítimas da prostituição infantil;
- Utilizar o Cadastro Nacional de Adoção;

Tema:

Alinhamento e Integração

Objetivo Estratégico:

Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre o TJRN e os demais órgãos do Judiciário Nacional e Internacional.

Descrição do Objetivo:

Garantir que as unidades do Judiciário troquem experiências e expertises no segmento de TIC.

Que possam desenvolver projetos de forma cooperativa, poupando tempo e recursos.

Indicador e Meta:

INDICADOR 3: Cumprimento do Plano de Trabalho ENTIC_JUD

META:100% até 2020

INDICADOR 4: Nível de Maturidade da TI, de acordo com o COBIT 5 (IGovTI) (OE-4 ENTIC)

META: Nível Aprimorado até 2020.

Linhas de Atuação:

- Difusão de conhecimentos e expertises;
- Continuidade dos processos administrativos;
- Gestão democrática e participativa;
- Criar parcerias para desenvolvimento e utilização de sistemas de TIC.

Ações Sugeridas

- Desenvolver planejamento estratégico de TIC plurianual alinhado à estratégia do Poder Judiciário Potiguar e às diretrizes Nacionais estabelecidas pelo CNJ;
- Aprovar o planejamento de TIC no Tribunal Pleno do TJRN;
- Estabelecer indicadores desafiadores de curto, médio e longo prazo e respectivas metas para mensuração do seu alcance;
- Assegurar a participação dos magistrados e servidores na concepção e execução do planejamento;
- Estruturar a unidade administrativa responsável pela gestão estratégica (Resolução CNJ-211/2015);
- Implantar escritório e metodologia de gerenciamento de projetos em conformidade com as melhores práticas do mercado;
- Estabelecer portfólio de projetos e metodologia para aceitação e priorização dos mesmos;

Tema:

Atuação Institucional

Objetivo Estratégico:

Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos.

Descrição do Objetivo:

Disponibilizar as informações processuais e administrativas de forma clara e objetiva facilitando o acesso e o entendimento das mensagens.

Indicadores e Metas:

INDICADOR 5 Índice de satisfação dos usuários internos e externos (OE-9 ENTIC) ((Total de clientes com índice de satisfação do atendimento em bom ou ótimo / total de clientes atendidos))x 100 - (Níveis de atendimento: Sofrível, Ruim, Bom e Ótimo)
META: Assegurar que 85% dos clientes estejam satisfeitos (bom ou ótimo) até 2020..

Linhas de Atuação:

- Melhoria dos tempos de atendimento de solicitações;
- Proatividade;
- Solução coletiva de demandas como forma de atingir o maior público possível;
- Estabelecer e disponibilizar sistemas e serviços para efetivar a Comunicação eletrônica (art. 7o da Lei no 11.419/2006 e Res. 185/2015-CNJ).

Ações Sugeridas

- Melhorias na central de serviços;
- Melhoria dos padrões de qualidade da entrega de Serviços de TIC;
- Celebrar parcerias e convênios com entidades públicas e privadas para viabilizar projetos de TIC que beneficiem os públicos interno e externo;
- Firmar parcerias e convênios para implementar projetos de interesse comum, inclusive mecanismos que viabilizem a comunicação eletrônica entre o Poder Judiciário e os outros Poderes, setores e instituições.

Tema:

Gestão Integrada

Objetivo Estratégico:

Prover a integração dos sistemas administrativos

Descrição do Objetivo:

Integrar os sistemas administrativos de forma a tornar mais eficiente à tomada de decisões por parte da alta Administração.

Indicadores e Metas:

INDICADOR 14: Índice de sistemas administrativos estratégicos integrados no ERP (INDICADOR DO PEI) $((\text{Total de sistemas administrativos integrados} / \text{total de sistemas administrativos}) \times 100)$
META: 90% até 2020.

Linhas de Atuação:

- Interoperabilidade de sistemas administrativos;
- Melhoria dos processos internos;
- Eficiência operacional;
- Sistematizar o apoio à decisão.

Ações Sugeridas:

- Alocação de time de desenvolvimento para análise do projeto de integração dos sistemas;
- Utilização de fábrica de software para as etapas de programação e testes;
- Treinamento da equipe de suporte.

Tema:

Segurança da Informação

Objetivo Estratégico:

Promover a segurança da informação

Descrição do Objetivo:

Prover os recursos materiais e tecnológicos (instalações, mobiliários, equipamentos e sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação) que permitam o bom desempenho das unidades do Judiciário.

Indicadores e Metas:

INDICADOR 15: Implantação de Comitê e Política de segurança alinhada à ENTIC
META: Implantado em 2016

INDICADOR 16: Índice de ataques externos e internos impedidos
META: 94% dos ataques resolvidos automaticamente pela infraestrutura até 2020

Linhas de Atuação:

- Suporte à Estratégia
- Segurança da Informação

Ações Sugeridas:

- Investir na estruturação das áreas de segurança de TIC;
- Priorizar sistemas de TIC diretamente relacionados aos projetos estratégicos;
- Desenvolver políticas de segurança da informação;
- Habilitar os magistrados e servidores na utilização da certificação digital;
- Implantar o Comitê de Segurança da informação.

PROPOSTO							
Tema	Número	INDICADOR	2016	2017	2018	2019	2020
Eficiência Operacional	11	Tempo de Resolução de Chamados dentro do prazo estabelecido em ANS ((Qtd de Chamados atendidos dentro no prazo do ANS / Qtd de Total de Chamados registrados) x 100)	75%	76%	77%	78%	79%
Responsabilidade Social, melhoria dos serviços oferecidos à população	12	Percentual de unidades utilizando o sistema Pje (INDICADOR PEI) ((Total de Unidades que utilizam o Pje / Quantidade total de unidades judiciárias) x 100)	40%	50%	75%	100%	100%
Alinhamento Estratégico e Integração	13	Cumprimento do Plano de Trabalho ENTIC_JUD	70%	80%	90%	95%	100%
	14	Nível de Maturidade da TI, de acordo com o COBIT 5 (IGovTI) (OE-4 ENTIC)	Intermediário	Intermediário	Intermediário	Aprimorado	Aprimorado
Atuação Institucional	15	Índice de satisfação dos usuários internos e externos (OE-9 ENTIC) ((Total de clientes com índice de satisfação do atendimento em bom ou ótimo / total de clientes atendidos))x 100 - (Níveis de atendimento: Sofrível, Ruim, Bom e Ótimo)	70%	80%	80%	85%	85%
Gestão de pessoas	16	Cumprimento do plano de capacitação dos servidores de TIC (OE-1 ENTIC)	70%	70%	80%	100%	100%
Infraestrutura e Tecnologia	17	Atendimento dos requisitos mínimos de segurança do Datacenter (OE-2 ENTIC)	20%	30%	100%	100%	100%
	18	Possuir processo formal de Gestão de Riscos (OE-8 ENTIC)	10%	20%	30%	40%	100%
	19	Índice de disponibilidade dos serviços de TIC	90%	90%	90%	95%	95%

Orçamento	I10	Percentual de Execução do plano orçamentário do exercício (OE-3 ENTIC), ((Montante financeiro executado / Orçamento total) x 100)	80%	80%	90%	90%	100%
	I11	Percentual de Execução do plano de aquisições do exercício (OE-5 ENTIC), ((Total de aquisições realizadas / Total de aquisições previstas) x 100)	80%	80%	90%	90%	100%
Desenvolvimento de Sistemas	I12	Possuir metodologia formal de desenvolvimento e de sustentação de software (OE-6 ENTIC)	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
	I13	Percentual de sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) (OE-7 ENTIC) ((Total de sistemas judiciais aderentes ao MNI / Total de sistemas judiciais)x100)	80%	80%	80%	80%	80%
Gestão Integrada	I14	Índice de sistemas administrativos estratégicos integrados no ERP (INDICADOR DO PEI) ((Total de sistemas administrativos integrados / total de sistemas administrativos) x 100)	50%	60%	70%	80%	90%
Segurança da Informação	I15	Implantação de Comitê e Política de segurança alinhada à ENTIC	100%	100%	100%	100%	100%
	I16	Índice de ataques externos e internos, impedidos	90%	91%	92%	93%	94%