

RESOLUÇÃO Nº 99, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2009  
Dispõe sobre o Planejamento Estratégico de TIC no âmbito  
do Poder Judiciário e dá outras providências.

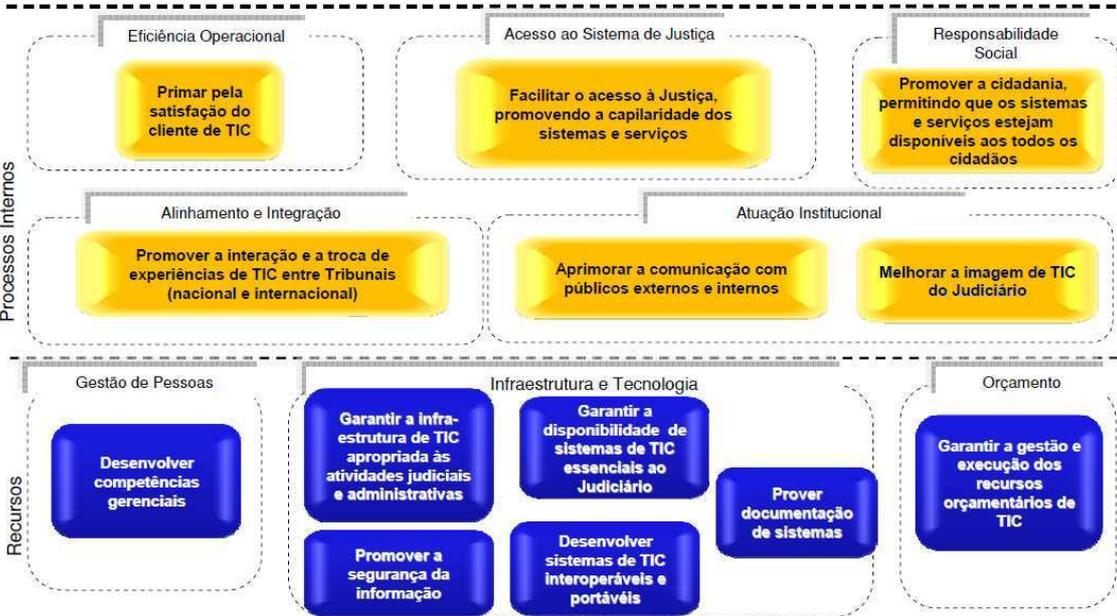
## ANEXO I

# A Estratégia de TIC do Poder Judiciário

Sociedade

**Visão**  
Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC

Processos Internos



# Planejamento Estratégico de TIC do Poder Judiciário

## Missão/Visão

### Missão:

---

*Prover soluções tecnológicas efetivas para que o Judiciário cumpra sua função institucional*

### Descrição da Missão:

---

Prover soluções tecnológicas de alta qualidade, interoperáveis, portáteis e de fácil uso para o público, tanto interno quanto externo, do Judiciário.

### Visão:

---

Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC.

## Atributos de Valor para a Sociedade: Credibilidade

---

- Celeridade
- Modernidade
- Acessibilidade
- Transparência
- Responsabilidade Social e Ambiental
- Imparcialidade
- Ética
- Probidade

## Tema:

---

Eficiência Operacional.

## Objetivo Estratégico:

---

Primar pela satisfação do cliente TIC.

## Descrição do Objetivo:

---

Disponibilizar infraestrutura e serviços de TIC com qualidade e presteza para Garantir a satisfação do cliente e agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos.

## Indicador e Meta:

---

INDICADOR 1: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários  
META: 70% dos incidentes, atendidos em até 10 minutos.

INDICADOR 2: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários  
META: 70% dos incidentes solucionados conforme NASs (SLAs) estabelecidos

INDICADOR 3: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos  
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

INDICADOR 4: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os sistemas  
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

INDICADOR 5: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com a documentação dos sistemas  
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

## Linhas de Atuação:

---

- Taxa de disponibilidade;
- Tecnologia – infraestrutura e serviços (modernização);
- Atendimento - Alocação e realocação de pessoas;
- Otimização e simplificação de processos.

## Ações Sugeridas:

---

- Realizar a gestão por competência, promovendo a capacitação de pessoal
- Implantar os processos de suporte a serviço preconizados no ITIL;
- Estabelecer sistema automatizado dos processos do ITIL;

## Tema:

---

Acesso ao Sistema de Justiça.

## Objetivo Estratégico:

---

Facilitar o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços

## Descrição do Objetivo:

---

Promover o acesso ao Poder Judiciário, com o objetivo de democratizar a relação da população com os órgãos judiciais e garantir equidade no atendimento à sociedade.

Nota – esse objetivo será atendido de forma indireta. Isto é, o objetivo será atendido a partir da disponibilização de infraestrutura e serviços de TIC em todas as unidades do Judiciário.

## Linhas de Atuação:

---

- Promover a capilaridade dos sistemas e serviços postos à disposição do público;
- garantir acessibilidade real (democratização do acesso).

## Ações Sugeridas:

---

- Incentivar a descentralização dos serviços judiciais, inclusive por meio de postos avançados de atendimento eletrônico;
- Incrementar a disponibilização de assuntos judiciais e administrativos nos Portais do Judiciário.

## Tema:

---

Responsabilidade Social.

## 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 Judiciário.

Nota – esse objetivo será atendido de forma indireta. Isto é, o objetivo será atendido a partir da disponibilização de infraestrutura e serviços de TIC em todas as unidades do Judiciário.

## 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 tribunais (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 6: Quantidade de sistemas desenvolvidos em parceria, pelos Tribunais  
META: no mínimo 05 projetos desenvolvidos em parceria até dez/2010

INDICADOR 7: Índice de atendimento aos padrões nacionais recomendados pelo CNJ  
META: 70% dos padrões estabelecidos, implantados até dez/2010 para uso pelo Judiciário

INDICADOR 8: Índice de implantação de sistemas nacionais, pelos Tribunais.  
META: 70% dos Tribunais aderirem aos Sistemas Nacionais propostos pelo CNJ (implantarem), anualmente

## 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;
- Aprovar o planejamento de TIC de cada Tribunal no Tribunal Pleno ou Órgão Especial;
- Estabelecer indicadores desafiadores de curto, médio e longo prazos 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 49/CNJ);
- Implantar escritório e metodologia de gerenciamento de projetos.

## 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

## Indicador e Meta:

---

INDICADOR 9: Índice de disponibilidade das informações pelo portal  
META: Assegurar que 90% de todas as informações possíveis estejam disponíveis no Portal garantindo estabilidade, desempenho, usabilidade e acessibilidade.

INDICADOR 10: Índice de automação das informações processuais e administrativas do Tribunal  
META: 70% de automação das informações processuais e administrativas disponibilizadas

## Linhas de Atuação:

---

- Parcerias/Convênios para ampliar os canais de comunicações;
- 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).

## Ações Sugeridas:

---

- Celebrar parcerias e convênios com entidades públicas e privadas para viabilizar projetos de TIC que beneficiem os públicos interno e externo;
- Fimar 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 de Pessoas.

## Objetivo Estratégico:

---

Melhorar a imagem de TIC do Judiciário.

## Descrição do Objetivo:

---

Garantir que os diversos usuários de TIC do Judiciário tenham suas necessidades atendidas e assim possam reconhecer a qualidade dos serviços prestados.

## Indicador e Meta:

---

INDICADOR 11: índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC  
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

INDICADOR 12: índice de qualidade dos serviços prestados pela TIC  
META: 70% dos serviços prestados dentro do NAS - Nível de Acordo de Serviço, especificado para cada serviço

INDICADOR 13: índice de satisfação dos usuários externos com os serviços de TIC prestados pelo Judiciário  
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

## Linhas de Atuação:

---

- Gestão e execução da estratégia;
- Gestão administrativa;
- Gestão de projetos;
- Sistemas de TIC;
- Estatística.

## Ações Sugeridas:

---

- Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em conhecimentos específicos;
- Capacitar magistrados e servidores na utilização do processo eletrônico e demais sistemas de TIC;
- Capacitar magistrados e servidores em gestão e execução da estratégia, gestão administrativa, de pessoas e de projetos;
- Promover cursos de capacitação em atendimento ao público;
- Acompanhar e avaliar a eficácia de treinamentos por intermédio de pesquisas e índice de alcance dos objetivos estratégicos;
- Capacitar em gestão por competências, de modo a incentivar o melhor aproveitamento das habilidades;
- Disponibilizar sistemas e serviços para fomentar o uso dos instrumentos de educação à distância, viabilizando a capacitação de um número maior de servidores.

## Tema:

---

Gestão de Pessoas.

## Objetivo Estratégico:

---

Desenvolver competências gerenciais.

## Descrição do Objetivo:

---

Disponibilizar treinamentos para os gestores, como forma de elevar o nível de qualidade do gerenciamento dos serviços e infraestrutura de TIC.

## Indicador e Meta:

---

INDICADOR 15: nível de capacitação gerencial

META: 80% dos gestores de TIC treinados em governança de TIC (BSC, ITIL, Cobit) até dez/2010

INDICADOR 16: Índice de competência na gestão de serviços e infraestrutura de TIC

META: 70% de Implantação da Central de Serviços (service Desk) com automação dos processos de incidentes, problemas, mudanças, liberações e configurações até dez/2010

INDICADOR 17: índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC

META: 80% dos produtos e serviços de TI mapeados até dez/2010 e 90% até 2011

INDICADOR 18: Implantação de Escritório e Metodologia de gerenciamento de projetos

META: 70% do Judiciário com Escritório de Projetos e metodologia Implantados até dez/2010

INDICADOR 19: índice de sucesso na execução de projetos estratégicos

META: 70% dos projetos executados dentro do escopo, tempo e custos definidos, até 2011

## Linhas de Atuação:

---

- Gestão e execução da estratégia de TIC;
- Gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI;
- Gestão de projetos;
- Metodologias de desenvolvimento de Sistemas de TI;

## Ações Sugeridas:

---

- 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;

## Tema:

---

Infraestrutura e Tecnologia

## Objetivo Estratégico:

---

Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas

## Descrição do Objetivo:

---

Atender às metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das unidades judiciais

## Indicador e Meta:

---

INDICADOR 24: Tempo de atualização das configurações dos ativos de TIC  
META: 90% dos itens de configurações estejam atualizados – mensalmente [ com base no inventário], em dez/2010, 92% em dez/2011, 94% em dez/2012 até 98% em dez/2014

INDICADOR 25: Percentual de cumprimento dos requisitos de infraestrutura definidos na Resolução de Nivelamento de TI do CNJ  
META: 70% dos Tribunais, obedecendo aos níveis da resolução

## Linhas de Atuação:

---

- Implantar e garantir a operacionalização de Infraestrutura de TIC;
- Implantar e garantir a Segurança da informação;
- Implantar e garantir a operacionalização dos serviços de TIC.

## Ações Sugeridas:

---

- Dotar as unidades judiciárias de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda;
- Capacitar servidores nas tecnologias adotadas de modo a garantir a manutenção adequada.

## Tema:

Infraestrutura e Tecnologia

## Objetivo Estratégico:

Promover a segurança da informação

## Descrição do Objetivo:

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

## Indicador e Meta:

INDICADOR 22: Implantação de Comitê e Política de segurança  
META: 80% dos Tribunais com comitê e política de segurança implantados até dez/2010

INDICADOR 23: Índice de ataques externos e internos, impedidos  
META: 90% dos ataques resolvidos automaticamente pela infraestrutura

## 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.

## 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.

## Indicador e Meta:

---

INDICADOR 20: índice de disponibilidade de serviços

META: 90% de disponibilidade dos serviços de TIC - TMER: Tempo médio entre Reparos

INDICADOR 21: índice de gerenciamento de serviços de Terceiros (Gerenciamento de Contratos)

META: 90% de aderência aos NAS - Níveis de Acordo de Serviços (de cada serviço)

## Linhas de Atuação:

---

- Infraestrutura;
- Armazenamento e integridade da informação

## Ações Sugeridas:

---

- Dotar as unidades judiciárias de estrutura física e tecnológica adequada e proporcional à demanda;
- Capacitar servidores nas áreas de segurança de TIC;
- Padronizar o desenvolvimento e a manutenção de sistemas visando minimizar os incidentes e tornar mais ágil e mais fácil a recuperação dos que ocorrerem.

## Tema:

Infraestrutura e Tecnologia

## Objetivo Estratégico:

Desenvolver sistemas de TIC interoperáveis e portáteis.

## Descrição do Objetivo:

Os sistemas desenvolvidos tanto em cooperação quanto individualmente pelos Tribunais devem atender aos padrões estabelecidos de interoperabilidade e portabilidade, de forma a permitir que possam ser distribuídos e compartilhados por todo o Judiciário.

## Indicador e Meta:

INDICADOR 26: Metodologia de desenvolvimento de Software

META: 70% dos processos padronizados sendo atendidos e executados pelos Tribunais até dez/2010

INDICADOR 27: Sistemas de TIC aderentes aos padrões de interoperabilidade definidos pelo CNJ

META: 90% dos Sistemas Nacionais aderentes

INDICADOR 28: Percentual de soluções portáteis aderentes a padrões de arquitetura recomendados

META: 70% dos Sistemas Nacionais Portáteis até dez/2014

## Linhas de Atuação:

- Aderir e implantar os padrões de desenvolvimento, interoperabilidade e portabilidade;
- Cultura orientada a padrões livres.

## Ações Sugeridas:

- Aprimorar e padronizar os serviços prestados nos portais da internet;
- Desenvolver e implantar sistemas e serviços que permitam o acesso virtual aos processos judiciais na íntegra;
- 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:

---

Infraestrutura e Tecnologia

## Objetivo Estratégico:

---

Prover documentação de sistemas

## Descrição do Objetivo:

---

Efetuar e manter atualizada a documentação técnica de cada sistema e disponibilizar manuais e orientações claras e objetivas para os usuários.

## Indicador e Meta:

---

INDICADOR 14: Percentual de Sistemas novos, documentados  
META: 90% dos Sistemas Nacionais Documentados até 2014

## Linhas de Atuação:

---

- Comunicação interna;
- Cultura orientada a resultados;
- Melhorar a manutenção e o aperfeiçoamento dos sistemas e serviços;
- Facilitar e melhorar a utilização dos sistemas e serviços de TIC.

## Ações Sugeridas:

---

- Atender ao padrão de documentação de sistemas e serviços preconizados pelo CNJ;
- Fomentar, difundir e valorizar práticas inovadoras e criativas para a documentação.

## 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.

## Indicador e Meta:

---

INDICADOR 29: índice de planejamento dos recursos orçamentários  
META: 80% de acerto no planejamento do orçamento de TIC, anual

INDICADOR 30: Eficiência da Execução financeira de TIC  
META: 80% de acerto na execução do orçamento – Mensal

INDICADOR 31: Percentual de projetos que atingiram suas metas financeiras conforme planejado

META: 80% de acerto na execução financeira dos projetos – Semestral

INDICADOR 32: Procedimentos de aquisições padronizados e em conformidade com melhores práticas do mercado

META: 70% dos procedimentos conforme recomendações e melhores práticas do mercado atendido até dez/2010

## 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.