

Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação

Consolidação das alterações do PETI-TRT24 - Reunião de Avaliação da Estratégia

Desafios Estratégicos de TIC do TRT24

Representam a convergência das diretrizes estratégicas, tendências tecnológicas, cenários, forças, fraquezas, oportunidades e ameaças no contexto do negócio de TIC no TRT24.

Qualidade dos serviços - entregar soluções de alto nível técnico.

Transparência - oferecer meios claros e objetivos de acesso às informações armazenadas.

Eficiência operacional - utilizar de forma otimizada recursos e pessoas.

Segurança da Informação - aplicar políticas para promover a segurança das informações.

Disponibilidade da Informação - prover os recursos e mecanismos necessários para garantir o acesso a informação.

Capacitação - promover o desenvolvimento dos conhecimentos técnicos e gerenciais de forma quantitativa e qualitativa.

Infraestrutura e tecnologia - manter os recursos alinhados em relação às demandas e necessidades de TIC.

Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação

Objetivos Estratégicos

Representam a respostas da TIC do TRT24 aos desafios estratégicos identificados nas perspectivas de recursos, processos internos e clientes.

Perspectiva: Clientes

Desafio estratégico a ser atendido: Qualidade dos serviços

Objetivo estratégico:

Adotar as melhores práticas de gerência de serviços de TIC

Descrição: aprimorar o atendimento direto aos clientes através da boa gestão de TIC.

Perspectiva: Clientes

Desafio estratégico a ser atendido: Transparência

Objetivo estratégico:

Facilitar o acesso a informação

Descrição: desenvolver aplicações de forma a facilitar o acesso direto do cidadão às informações.

Perspectiva: Procedimentos internos

Desafio estratégico a ser atendido: Eficiência operacional

Objetivo estratégico:

Aplicar processo de governança de TIC

Descrição: adotar e aplicar as melhores bibliotecas e práticas de gerência e controle de forma a garantir a boa gestão de TIC.

Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação

Perspectiva: Procedimentos internos

Desafio estratégico a ser atendido: Eficiência operacional

Objetivo estratégico:

Aprimorar a comunicação
com os clientes

Descrição: dar conhecimento aos clientes sobre as soluções e serviços e obter feedback como meio de avaliação.

Perspectiva: Procedimentos internos

Desafio estratégico a ser atendido: Segurança da Informação

Objetivo estratégico:

Garantir a segurança da
informação

Descrição: aplicar políticas necessárias de forma a mitigar os riscos à integridade da informação, garantindo a perenidade em longo prazo.

Perspectiva: Procedimentos internos

Desafio estratégico a ser atendido: Disponibilidade da informação

Objetivo estratégico:

Garantir a disponibilidade
das soluções e serviços

Descrição: aplicar políticas e implantar os mecanismos necessários para garantir aos clientes a disponibilidade máxima de acesso às informações oferecidas através de soluções e serviços.

Perspectiva: Recursos

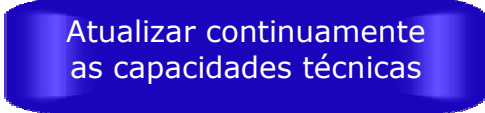
Desafio estratégico a ser atendido: Capacitação

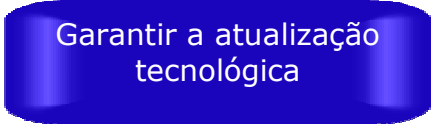
Objetivo estratégico:


Desenvolver as
capacidades gerenciais

Descrição: Desenvolver as capacidades gerenciais dos técnicos da STI para aperfeiçoar a gestão de TIC.

Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação

Perspectiva: Recursos
Desafio estratégico a ser atendido: Capacitação
Objetivo estratégico:

Descrição: Manter os técnicos da STI com conhecimentos atualizados a respeito de suas ferramentas de trabalho.

Perspectiva: Recursos
Desafio estratégico a ser atendido: Infraestrutura e tecnologia
Objetivo estratégico:

Descrição: manter o conjunto dos equipamentos e dos softwares em contínua atualização.

Perspectiva: Recursos
Desafio estratégico a ser atendido: infraestrutura e tecnologia
Objetivo estratégico:

Descrição: garantir os recursos tecnológicos necessários para sustentar o negócio de TIC.



A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO

MAPA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TRT DA 24ª REGIÃO

Missão:

Fornecer soluções tecnológicas e serviços para viabilizar a eficiência do TRT24 no cumprimento de sua missão institucional.

Visão de Futuro:

Obter reconhecimento pela qualidade do fornecimento de soluções tecnológicas e serviços oferecidos aos clientes do TRT24.

Valores

- Inovação
- Qualidade
- Acessibilidade
- Transparência
- Cortesia
- Ética
- Celeridade
- Sustentabilidade

Cientes

Qualidade dos serviços

Adotar as melhores práticas de gerência de serviços de TIC

Transparência

Facilitar o acesso a informação

Processos Internos

Eficiência operacional

Aplicar processos de governança de TIC

Aprimorar a comunicação com os clientes

Segurança da informação

Garantir a segurança da informação

Disponibilidade da informação

Garantir a disponibilidade das soluções e serviços

Recursos

Capacitação

Desenvolver as capacidades gerenciais

Atualizar continuamente as capacidades técnicas

Infraestrutura e tecnologia

Garantir a atualização tecnológica

Prover a infraestrutura de TIC

Indicadores

Desafio estratégico: Qualidade dos serviços
Objetivo estratégico: Adotar as melhores práticas de gerência de serviços de TIC

Indicador1: índice de satisfação de usuários com os equipamentos (baseado no indicador 3 do PETI CNJ).

Fórmula de cálculo: $(\text{qtde de usuários satisfeitos} / \text{qtde de usuários}) \times 100$

Detalhamento:

Qtde de usuários satisfeitos: quantidade de usuários que responderam "Satisfeito" no instrumento de pesquisa.

Qtde de usuários: quantidade de usuários que responderam ao instrumento de pesquisa.

Meta:

80% de satisfação dos usuários, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
40%	50%	60%	70%	80%

Desafio estratégico: Qualidade dos serviços
Objetivo estratégico: Adotar as melhores práticas de gerência de serviços de TIC

Indicador2: índice de satisfação de usuários com os sistemas (baseado no indicador 4 do PETI CNJ).

Fórmula de cálculo: $(\text{qtde de usuários satisfeitos} / \text{qtde de usuários}) \times 100$

Detalhamento:

Qtde de usuários satisfeitos: quantidade de usuários que responderam "Satisfeito" no instrumento de pesquisa.

Qtde de usuários: quantidade de usuários que responderam ao instrumento de pesquisa.

Meta:

80% de satisfação dos usuários, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
40%	50%	60%	70%	80%

Desafio estratégico: Qualidade dos serviços
Objetivo estratégico: Adotar as melhores práticas de gerência de serviços de TIC

Indicador3: tempo de atendimento às solicitações dos usuários (baseado no indicador 1 do PETI CNJ).

Fórmula de cálculo: $(\text{qtde solicitações atendidas em 20 min} / \text{qtde solicitações atendidas}) \times 100$

Detalhamento:

Qtde solicitações atendidas em 20 minutos: quantidade de solicitações atendidas conforme o SLA estabelecido com os usuários.

Qtde solicitações atendidas: quantidade de solicitações atendidas.

Meta:

70% dos incidentes atendidos em até 20 minutos.

2010	2011	2012	2013	2014
-	-	50%	60%	70%

Desafio estratégico: Transparência

Objetivo estratégico: Facilitar o acesso a informação

Indicador4: índice de publicação de documentos eletrônicos.

Fórmula de cálculo: (qtde de varas publicadoras / qtde de varas) X 100

Detalhamento:

Qtde de varas publicadoras: quantidade de varas que publicam na internet documentos gerados pelo sistema de processo eletrônico.

Qtde de varas: quantidade de varas do trabalho do TRT24.

Meta:

80% de varas publicadoras, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
-	50%	60%	70%	80%

Desafio estratégico: Eficiência operacional

Objetivo Estratégico: Aplicar processo de governança de TIC

Indicador5: Nível de maturidade da governança de TIC.

Fórmula de cálculo: nível de maturidade COBIT

Detalhamento:

Nível de maturidade COBIT: nível de maturidade dos processos de governança de TIC segundo o COBIT 4.1

Meta:

Atingir o nível de maturidade 3 do COBIT 4.1 para os processos PO1, PO10, DS4 e DS8, até 2014.

Desafio estratégico: Segurança da Informação

Objetivo estratégico: Garantir a segurança da informação

Indicador6: índice de varas do trabalho providas de sala técnica de TI.

Fórmula de cálculo: (qtde de varas providas / qtde de varas) X 100

Detalhamento:

Qtde de varas providas: quantidade de varas do interior providas de sala técnica de TI (ambiente fechado, com acesso restrito e temperatura climatizada).

Qtde de varas: quantidade de varas do interior.

Meta:

70% de servidores instalados em salas técnicas, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
	40%	50%	60%	70%

Desafio estratégico: Disponibilidade da informação

Objetivo estratégico: Garantir a disponibilidade das soluções e serviços

Indicador7: índice de disponibilidade de serviços (baseado no indicador 20 do PETI CNJ).

Fórmula de cálculo: $100 - ((\text{tempo de inoperância do serviço} / \text{tempo de operação esperado}) \times 100)$

Detalhamento:

Tempo de inoperância do serviço: quantidade de tempo (minutos) que o serviço ficou inacessível, medido para os serviços de banco de dados.

Tempo de operação esperado: quantidade de tempo (minutos) em que o serviço deveria estar acessível.

Meta:

95% de disponibilidade dos serviços de TIC, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
90%	-	93%	-	95%

Desafio estratégico: Disponibilidade da informação

Objetivo estratégico: Garantir a disponibilidade das soluções e serviços

Indicador8: índice de disponibilidade do link de acesso a internet

Fórmula de cálculo: $100 - ((\text{tempo de inoperância do serviço} / \text{tempo de operação esperado}) \times 100)$

Detalhamento:

Tempo de inoperância do serviço: quantidade de tempo (minutos) que o link de acesso a internet ficou inoperante.

Tempo de operação esperado: quantidade de tempo (minutos) em que o link deveria estar operando.

Meta:

95% de disponibilidade do link de acesso, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
90%	-	93%	-	95%

Desafio estratégico: Capacitação

Objetivo estratégico: Desenvolver as capacidades gerenciais

Indicador9: índice de capacitação gerencial (baseado no indicador 15 do PETI CNJ)

Fórmula de cálculo: (qtde de gestores treinados / qtde de gestores) X 100

Detalhamento:

Qtde de gestores treinados: Quantidade de gestores (chefes de seção, setor e assistentes) treinados em ferramentas de governança de TI.

Qtde de gestores: Quantidade de gestores (chefes de seção, setor e assistentes) da STI.

Meta:

80% dos gestores de TIC treinados em governança de TIC, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
50%	-	70%	-	80

Desafio estratégico: Capacitação

Objetivo estratégico: Atualizar continuamente as capacidades técnicas

Indicador10: índice de capacitação técnica.

Fórmula de cálculo: (qtde de servidores treinados / qtde de servidores) X 100

Detalhamento:

Qtde de servidores treinados: quantidade de analistas e técnicos judiciários (especialidade Tecnologia da Informação) treinados em ferramentas de gerência de recursos, desenvolvimento de projetos ou linguagens de programação.

Qtde de servidores: quantidade de analistas e técnicos judiciários (especialidade Tecnologia da Informação) da STI.

Meta:

80% dos técnicos treinados, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
50%		70%		80%

Desafio estratégico: Infraestrutura e tecnologia

Objetivo estratégico: Garantir a atualização tecnológica

Indicador11: índice de atualidade dos equipamentos.

Fórmula de cálculo: (qtde de equipamentos novos / qtde de equipamentos) X 100

Detalhamento:

Qtde de equipamentos novos: Quantidade de estações de trabalho em utilização nas varas do Tribunal com, no máximo, 3 anos de uso.

Qtde de equipamentos: Quantidade de estações de trabalho em utilização nas varas do Tribunal.

Meta:

80% de equipamentos novos, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
50%		70%		80%

Desafio estratégico: Infraestrutura e tecnologia

Objetivo estratégico: Garantir a atualização tecnológica

Indicador12: índice de atualidade dos equipamentos servidores

Fórmula de cálculo: (qtde de servidores novos / qtde de servidores) X 100

Detalhamento:

Qtde de servidores novos: Quantidade de equipamentos servidores (banco de dados, arquivos, email, gabinete virtual, aplicações, DNS, DHCP e LDAP) com, no máximo, 5 anos de uso.

Qtde de servidores: Quantidade de equipamentos servidores.

Meta:

80% de equipamentos servidores novos, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
70%		75%		80%

Desafio estratégico: Infraestrutura e tecnologia

Objetivo estratégico: Prover a infraestrutura de TIC

Indicador13: índice de varas do trabalho alinhadas com a Resolução CNJ 90/2009.

Fórmula de cálculo: (qtde de varas do trabalho alinhadas / qtde de varas do trabalho) X 100

Detalhamento:

Qtde de varas do trabalho alinhadas: quantidade de varas do trabalho devidamente equipadas de acordo com o capítulo IV da Resolução CNJ 90/2009 (exceto Item III).

Qtde de varas do trabalho: quantidade de varas do trabalho.

Meta:

80% das varas devidamente equipadas, até 2014.

2010	2011	2012	2013	2014
50%		70%		80%