



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

# **Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação PETI 2010-2015**

**2ª Edição**



Presidência:

Des. Pedro Valls Feu Rosa

Vice Presidência:

Des. Carlos Roberto Mignone

Corregedor Geral da Justiça:

Des. Carlos Henrique Rios do Amaral

Supervisão dos Trabalhos:

José Mariano – Assessoria Jurídica da Presidência

José de Magalhães Neto – Secretário Geral

Coordenação dos Trabalhos:

Ronney Brunelli Dutra – Secretário de Tecnologia de Informação

Colaboração e Desenvolvimento dos Trabalhos:

Filipe Gomes Lima – Coordenador de Desenvolvimento

João Paulo Siqueira do Nascimento – Coordenador de Suporte e Manutenção

Alamir Costa Louro – Analista Judiciário 02 – Análise de Sistemas

Carlos Vinicius Arimatea – Analista Judiciário 02 – Análise de Suporte

Christine Rossi – Analista Judiciário 01 – Técnico de Informática

Melina Mattede Calve – Assessor Judiciário

Suzana Martelo de Carvalho – Analista Judiciário 01 – Sem Especialidade

Arte Final e Impressão:

Marcelo Farias de Oliveira – Assessor Judiciário



## SUMÁRIO

1	Introdução.....	4
2	Metodologia de trabalho.....	6
3	Análise Situacional.....	8
3.1	Análise de Cenário Externo.....	8
3.2	Análise de Cenário Interno de TIC do TJES.....	9
3.2.1	Organograma.....	12
3.3	Análise do Posicionamento Estratégico.....	14
3.3.1	Análise SWOT.....	14
3.3.2	Formulação Estratégica.....	15
4	Identidade.....	18
4.1	Missão.....	18
4.2	Visão.....	18
4.3	Atributos de Valores da STI.....	18
4.4	Política de Qualidade.....	19
5	Mapa Estratégico da TI do Poder Judiciário do ES.....	20
6	Objetivos Estratégicos.....	22
7	Indicadores Estratégicos e Metas.....	23
7.1	Metas PETI CNJ – Resolução CNJ nº 99/2009.....	24
7.2	Fichas de Indicadores e Metas PETI TJES.....	25
8	Resultados do PETI Anterior.....	40
9	Calendário PETI – 2013.....	42

### **Lista de Figuras e Tabelas**

Figura 1 - Organograma Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).....	13
Figura 2 - Mapa Estratégico da Secretaria de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Espírito Santo.....	21
Tabela 1 - Relação de Etapas e Atividades utilizadas para a elaboração do PETI.....	7
Tabela 2 - Sistemas de Desenvolvimento Próprio.....	10
Tabela 3 – Sistemas que eram mantidos por empresas terceiras.....	10
Tabela 4 - Sistema doado pelo CNJ.....	10
Tabela 5 - Relação de chamados abertos, fechados e % de solução por Categorias de Atendimento durante o mês de novembro/2012.....	12
Tabela 6 - Relação entre as metas PETI - Resolução CNJ nº 99/2009 e os indicadores do PETI.....	24



## 1 INTRODUÇÃO.

---

Planejar, de forma geral, é se preparar para agir, e também pode ser caracterizada como uma ação, mas com o propósito de agir de forma mais efetiva. O planejamento reduz as incertezas inerentes ao futuro, decidindo de forma antecipada sobre situações que irão ocorrer.

É um processo de reflexão, análise, estudo e discussão cujo produto é um documento chamado plano.

As técnicas de planejamento são utilizadas para analisar o cenário atual, definir objetivos e metas, elaborar estratégias de ação e delinear iniciativas para alcançar os objetivos. Em um nível mais avançado, podem ser estudados possíveis cenários futuros e predefinir estratégias para lidar com esses cenários.

O Planejamento de TI pode ser entendido como um processo gerencial administrativo, de identificação e organização de pessoal, aplicações e ferramentas baseadas em Tecnologia da Informação (recursos de TI), necessário para apoiar a instituição na execução de seu plano de negócios e no cumprimento de seus objetivos institucionais.

O planejamento é inerente ao serviço público. Isso ganha destaque em diversos normativos, dentre eles a previsão no art. 6º do Decreto Lei nº 200, datado de 1967, no qual elenca o planejamento como um dos princípios fundamentais da Administração Pública.

A Instrução Normativa nº 04/2010 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (IN nº 04/2010 da SLTI/MPLOG) determina que as aquisições de solução de TI devam ser precedidas pelo planejamento, reforçando assim a disciplina deste processo com objetivo de manter a economicidade, sem perder a qualidade.

A instituição de um Planejamento Estratégico(PE), no âmbito da administração pública, é uma necessidade, a fim de se assegurar uma convergência dos recursos humanos, administrativos e financeiros empregados nas instituições.

No caso do Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), através das Resoluções nº90 e nº99 resoluções, estabeleceu prazos para que todos os Tribunais elaborassem seus Planejamentos Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação. O TJES cumpriu essa determinação ao final de 2009, com a aprovação do seu PE referente ao período de 2010 a 2015 (Resolução TJES nº 49/2009).

*“As organizações devem possuir instrumentos de planejamento setorial, para representar cada função da organização. Ou seja, é importante que o órgão possua planos, nos níveis estratégico, tático e/ou operacional, para as funções financeira, logística e outras que compõem a organização. Entre essas funções destaca-se a Tecnologia da Informação. Por isso, o órgão pode ter um Planejamento Estratégico de Tecnologia de Informação - PETI e/ou um Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI para abarcar a função de TI da organização.*

*O PETI, situado no nível estratégico, é um documento que complementa o Planejamento Estratégico Institucional, por meio do planejamento de sistemas de informação, conhecimentos*



*e informática, possibilitando a definição de objetivos específicos para a área de TI. Ele estabelece as diretrizes e as metas que orientam a construção do Planejamento de TI do Órgão.*

*Já no nível tático, o instrumento mais [...] usado para representar o planejamento de TI é o Plano Diretor de Tecnologia de Informação – PDTI [...]. O PDTI demonstra de forma tática como uma organização, no que se refere à Tecnologia da Informação, pode realizar a transição de uma situação atual para uma situação futura, a partir da definição de um plano metas e ações.”<sup>1</sup>.*

Sendo o PETI constituído por um processo dinâmico e interativo - que visa estruturar estratégica, tática e operacionalmente os sistemas de informação e a infraestrutura de TI - é necessário que referido documento seja revisado periodicamente.

Este documento apresenta os trabalhos de revisão da 1º versão do PETI, realizados por servidores de diversos setores do TJES, inclusive com os da Secretaria de Tecnologia de Informação (STI). Ele apresenta o diagnóstico da situação atual da TIC do TJES e seu contexto dentro do Planejamento Estratégico Institucional - PEI, nele também são encontradas as diretrizes para a elaboração, acompanhamento e alcance dos objetivos na área de TI no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo durante o período de vigência do PE do TJES. Este PETI terá validade de janeiro de 2013 a dezembro de 2015.

---

<sup>1</sup> GUIA DE ELABORAÇÃO DO PDTI – SISP. Disponível em [http://sisp.gov.br/guiapdti/wiki/download/file/Guia\\_de\\_Elabora%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_PDTI\\_v1.0\\_-\\_versao\\_digital\\_com\\_capa.pdf](http://sisp.gov.br/guiapdti/wiki/download/file/Guia_de_Elabora%C3%A7%C3%A3o_de_PDTI_v1.0_-_versao_digital_com_capa.pdf). Acesso em 24/01/2013.



## 2 METODOLOGIA DE TRABALHO.

---

Em 2010, com a reestruturação do Poder Judiciário, conforme a Lei Complementar Estadual nº 566/2010, o antigo Centro de Processamento de Dados teve o seu quantitativo de servidores ampliado de 14 (quatorze) servidores para 59 (cinquenta e nove), passando a ser denominado de Secretaria de Tecnologia de Informação, subordinando-se à Secretaria Geral do Tribunal de Justiça.

A fim de revisar o PETI-TJES, foram realizadas reuniões com o objetivo de equalizar o conhecimento da equipe atual do conteúdo do PETI anterior, conceitos, técnicas e prioridades necessárias para a realização do trabalho.

Os encontros foram subsidiados por informações que constam no Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TJES, conforme Resolução nº49/2009; no PETI anterior, de acordo com a Resolução nº47/2010 e nos planejamentos estratégicos de TIC sugeridos pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Para o desenho das ações necessárias e como orientador das análises de atuais GAPS<sup>2</sup> foram observadas as melhores práticas previstas nos padrões de governança de TIC de mercado: Control Objectives for Information and related technology (COBIT), Information Technology Infrastructure Library (ITIL), Balance Score Card (BSC), Project Management Body of Knowledge (PMBok) e Melhoria de Processos do Software Brasileiro (MPS.BR). Também foram consideradas as necessidades dos usuários internos e externos do Poder Judiciário Estadual.

Em suma, este documento é resultante de análise qualitativa, baseada no diagnóstico de dados coletados no TJES, através de questionários individuais e reuniões com a equipe de desenvolvimento do PETI, complementados por pesquisa bibliográfica. Também foi revisado o Mapa Estratégico de TIC anterior, seus indicadores e metas. Na execução do PETI será utilizado o PDCA (Plan-planejamento, Do-execução, Check-verificação e Act-ação) que será mais detalhado no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).

A relação de atividades utilizadas como metodologia para a realização deste trabalho foram agrupadas em 07 etapas. No PETI concluíram-se as seis primeiras etapas previstas, restando a derivação da estratégia nos planos táticos, atividades que fazem parte do escopo do PDTI. Em se tratando do planejamento estratégico ser um processo continuado, que merecerá especial atenção em sua fase de execução, a equipe apresenta, na Tabela 1 - Relação de Etapas e Atividades utilizadas para a elaboração do PETI, as etapas metodológicas seguidas neste trabalho e sugere que, nos processos de revisão do plano, seja adotado procedimento similar.

---

### DETALHAMENTO METODOLÓGICO DO PETI

---

<sup>2</sup> GAP: Nas organizações, representam a diferença entre aquilo que se deseja alcançar e aquilo que se tem hoje.



ETAPA	ATIVIDADE(S)
1. Revisão dos Componentes Estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar a Missão e Valores da TI alinhados com a organização;</li><li>• Analisar o Negócio - Produtos e Serviços;</li><li>• Identificar as Forças Motrizes da TI;</li><li>• Identificar os Fatores Críticos da TI;</li><li>• Elaborar a Visão (Objetivo, Vantagem e Raio de Ação).</li></ul>
2. Revisão do Desdobramento do Cenário Estratégico - Análise Situacional.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar cenários com vistas à detecção de tendências, ao monitoramento de variáveis estratégicas e à tomada de decisão.</li></ul>
3. Revisão do Posicionamento Estratégico.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar as Oportunidades;</li><li>• Identificar as Ameaças;</li><li>• Identificar os Pontos Fortes;</li><li>• Identificar os Pontos a Melhorar.</li></ul>
4. Revisão da Formulação Estratégica.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar Fatores Críticos de Sucesso;</li><li>• Definir as Diretrizes Estratégicas da TI.</li></ul>
5. Revisão da Tradução do Planejamento Estratégico em Ação.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir os Objetivos Estratégicos da TI;</li><li>• Definir os Indicadores Estratégicos e Metas da TI;</li><li>• Elaborar o Mapa Estratégico da TI;</li><li>• Definir os Planos de Ação da TI.</li></ul>
6. Revisão do Portfólio de Projetos e Orçamento de Investimentos (CAPEX).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir os Projetos Estratégicos da TI;</li><li>• Elaborar o Portfólio de Projetos Estratégicos da TI;</li><li>• Definir o Orçamento de Investimentos da TI.</li></ul>
7. Derivação da Estratégia para as áreas da TI.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entender os Processos Estratégicos da TI;</li><li>• Alinhamento dos Projetos Estratégicos às áreas da TI;</li><li>• Tradução dos Objetivos Estratégicos em objetivos Gerenciais para as áreas da TI.</li></ul>

**Tabela 1 - Relação de Etapas e Atividades utilizadas para a elaboração do PETI**



### 3 ANÁLISE SITUACIONAL.

---

A informatização é um fenômeno consolidado em nossa sociedade. Embora seja a causadora de mudanças culturais e organizacionais nos ambientes onde são aplicadas, as soluções computacionais passaram a ser parte imprescindível ao dia-a-dia das organizações. No poder Judiciário, a Tecnologia da Informação é vista como uma aliada à necessidade de trazer maior economicidade – tanto material quanto temporal –, celeridade e acesso de todos à Justiça.

Objetivando determinar, de forma mais precisa, quais são os impactos do cenário externo da aplicação prática da TI no funcionamento do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, os próximos parágrafos apresentam uma discussão sobre os aspectos tecnológicos, as tendências de mercado de TI e as mudanças no Poder Judiciário que afetam as rotinas do dia-a-dia do servidor.

Nos últimos anos, há uma tendência do aumento de atos regulatórios do Poder Judiciário, em destaque os do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e os do Tribunal de Contas da União (TCU). Sabe-se que o objetivo destes órgãos de controle é a proteção do interesse da sociedade no serviço público, e que há um aumento de demanda para que a TI forneça insumos para adequação de métodos de trabalho; também são necessárias as gerações de informações estatísticas confiáveis e a viabilização da interoperabilidade entre os órgãos. Adiciona-se ao fato de que, as demandas legais também determinam que o Tribunal e suas Comarcas as regionais aumentem a sua eficiência, necessitando de cada vez mais investimentos tecnológicos de soluções e de habilidade de planejamento e gestão do setor.

Os setores do TJES, por sua vez, precisam de soluções que utilizem bases integradas para racionalizar processos, além de mecanismos que possam dar ao cidadão acesso à Justiça. A partir da Internet, com as suas variadas formas de acesso, a evolução tecnológica tem permitido criar soluções que viabilizem a mobilidade do atendimento. Esta realidade vem se disseminando exponencialmente pela sociedade.

É fato que a disseminação do uso de aparelhos móveis e da internet mudaram o conceito de atendimento, gerando expectativas em nosso cliente interno e na sociedade que busca por transparência nos processos públicos. Diante deste contexto, é inegável a necessidade da TI em ampliar os canais de comunicação do TJES. Em contrapartida, a necessidade de pulverização do atendimento, agrava a complexidade da arquitetura da informação necessária para a prestação jurisdicional, tornando a gestão da Segurança da Informação, um desafio para a STI.

Na vanguarda do mercado de TI, temos a convergência tecnológica para soluções que permitem o compartilhamento de dados, escalonabilidade e adaptabilidade de infraestrutura ao crescimento da organização. Nesta direção estão as soluções que utilizam Cloud Computing Privadas Seguras<sup>3</sup>. Além disso, há uma tendência de aumento exponencial de dados provenientes de informações digitais, consequência da

---

<sup>3</sup> “O armazenamento de dados é feito em serviços que poderão ser acessados de qualquer lugar, a qualquer hora, não havendo necessidade de instalação de programas x ou de armazenar dados. O acesso a programas, serviços e arquivos é remoto, através da Internet - daí a alusão à nuvem.[...] As nuvens privadas são aquelas construídas exclusivamente para um único usuário (uma empresa, por exemplo). Diferentemente de um data center privado virtual, a infraestrutura utilizada pertence ao usuário, e, portanto, ele possui total controle sobre como as aplicações são implementadas na nuvem.” Disponível em [http://pt.wikipedia.org/wiki/Computa%C3%A7%C3%A3o\\_em\\_nuvem](http://pt.wikipedia.org/wiki/Computa%C3%A7%C3%A3o_em_nuvem). Acesso em 24/01/2013.





automatização de processos judiciais e administrativos com a criação do processo eletrônico. Para suportar este fato, é constante a necessidade de atualização de equipamentos, links de dados e infraestrutura capaz de armazenar, processar e entregar eficientemente as informações.

Destacamos como tendência o fenômeno da “TIC Verde”, que visa a utilização de medidas sustentáveis para o setor de Tecnologia de Informação. Nos últimos tempos, o setor de tecnologia passou a ser uma das maiores consumidoras de energia. Desta forma, há uma preocupação mundial em motivar o consumo de produtos “verdes”. A recomendação é buscar a utilização de soluções que visam reduzir o impacto ambiental ao longo do ciclo de vida dos produtos e serviços.

Adotando a linha da TIC Verde, a STI preocupa-se com o tema e procura orientar a execução de iniciativas com este foco, tais como: 1) virtualização de servidores; 2) renovação constante do parque computacional, com máquinas que reduzem o consumo de energia; 3) implantação de processo eletrônico, visando a redução de papel e 4) criação de Data Center container (visa reduzir em até 40% o consumo de energia em relação a sala cofre convencional).

Ademais, a baixa qualidade de atendimento de fornecedores de serviços de tecnologia afeta diretamente a satisfação do usuário dos serviços da STI, refletindo em insatisfação para o usuário, daí a importância da utilização de práticas de Governança de TI<sup>4</sup>.

### **3.2 Análise de Cenário Interno de TIC do TJES.**

Do ponto de vista de tecnológico, a STI possui um modelo centralizado, com infraestrutura local em servidores Linux e Windows, no Datacenter localizado no prédio do Tribunal de Justiça, além de servidores virtuais. O ambiente computacional é totalmente suportado pela equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI do TJES -, contando com conexões de alta velocidade, através da Infovia<sup>5</sup> do Poder Judiciário do ES.

A atual infraestrutura de rede local possui mais de 6.000 (seis mil) estações de trabalho, possuindo uma rede WAN, que conecta todas as judiciárias nas Comarcas do Estado. Já o ambiente de software é heterogêneo, com bancos de dados e linguagens de padrão aberto e proprietário, desde Oracle, Natural/Adabas, SQL Server, MySQL, Postgres, Java, Coldfusion, .NET, até Delphi, PHP e Access, entre outros.

No que tange ao catálogo de serviços da Coordenadoria de Suporte da STI, podem ser destacados: controle de acesso remoto seguro; serviços de rede local; antivírus; armazenamento e compartilhamento de dados; atualização corretiva de programas e sistemas operacionais; autenticação; cópia de segurança e restauração de dados (ambiente de rede local); correio eletrônico; serviço de diretório; distribuição de diretivas de segurança para estações de trabalho; distribuição de endereços IP; impressão; inventário; resolução de nomes e virtualização de servidores.

A atividade jurisdicional do TJES é realizada por meio de sistemas computacionais de automação judicial. Dentre os sistemas de autoria própria, destacam o Sistema de Acompanhamento Processual da Primeira Instância – EJUD, o Sistema Processual da Segunda Instância e o Sistema de Controle de Selos de Atos Praticados por Cartórios Extrajudiciais – SELO DIGITAL.

---

<sup>4</sup> Governança de TI é um conjunto de práticas, padrões e relacionamentos estruturados, assumidos por executivos, gestores, técnicos e usuários de TI de uma organização, com a finalidade de garantir controles efetivos, ampliar os processos de segurança, minimizar os riscos, ampliar o desempenho, otimizar a aplicação de recursos, reduzir os custos, suportar as melhores decisões e conseqüentemente alinhar TI aos negócios.

<sup>5</sup> Fisicamente, Infovia é o conjunto de linhas digitais por onde trafegam os dados das redes eletrônicas.



Sistema	Processo Automatizado	Local Instalado
EJUD	Acompanhamento Processual da Primeira Instância	Todas as Comarcas
Segunda Instancia	Acompanhamento Processual da Segunda Instância	TJES
Selo Digital	Controle de Selos de atos praticados por Cartórios Extrajudiciais	Todas as Comarcas

**Tabela 2 - Sistemas de Desenvolvimento Próprio.**

Além destes, há também os sistemas que eram mantidos por empresas terceiras:

Sistema	Processo Automatizado	Local Instalado
E-PROCEES	Processo eletrônico dos Juizados Especiais	Juízo de Vitória e Vila Velha
SIEP	Sistema de Execuções Penais	Varas de Execução Penal de todas as Comarcas
Central de Mandados	Sistema de controle e automação de mandados	Comarcas de Colatina, Guarapari, Serra, Vila Velha,
SIGA	Sistema de controle de adoções de menores	Corregedoria Geral da Justiça

**Tabela 3 – Sistemas que eram mantidos por empresas terceiras.**

Também fazem parte do catálogo de sistemas da TIC, sistema que foi doado pelo CNJ.

Sistema	Processo Automatizado	Local Instalado
PROJUDI	Processo eletrônico dos Juizados Especiais	Juízo de Vitória, Viana e Cariacica

**Tabela 4 - Sistema doado pelo CNJ**

Devido à ausência de conhecimento técnico e deficiência de pessoal próprio para realizar o suporte ao sistema PROJUDI, a Secretaria de Tecnologia de Informação decidiu manter o sistema E-PROCESS nos juízos de Vitória e Vila Velha.

É fato que o grande número de sistemas vigentes na STI provoca dificuldades para mantê-los. Por tal motivo, a STI vem estudando a possibilidade de criar um sistema único de gestão de automação judicial modularizado, através da qual será possível a reutilização de código e de funcionalidades. Esta estratégia vem ao encontro da Resolução nº 12 do CNJ, que prevê a criação de padrões de interoperabilidade para o Poder Judiciário, através do qual seja possível que os sistemas atualmente existentes sejam substituídos por um único sistema de forma a viabilizar a execução do processo eletrônico.

Ao lado desses complexos sistemas de informações judiciais, o apoio às operações diárias e à tomada de decisões requer também sistemas administrativos que funcionem de forma integrada, permitindo segurança nas operações, consultas variadas e emissão de relatórios gerenciais precisos.

O atual catálogo de sistemas necessita de aprimoramentos para atender à crescente demanda da prestação jurisdicional, bem como carecem de relatórios e mecanismos que forneçam informações gerenciais.

Atualmente, a STI possui um backlog de 181 (cento e oitenta e uma) demandas de desenvolvimento de projetos novos e manutenções evolutivas. Os sistemas que mais demandam novos projetos e manutenções evolutivas são o EJUD, o Central de Mandados e o E-Process, totalizando 72% (setenta e dois por cento) das demandas de projetos Jurídicos.



Somando-se às demandas naturais dos processos de trabalho do Poder Judiciário Tribunal (principalmente na manutenção dos sistemas legados), a STI área também deve cumprir as várias determinações e recomendações do CNJ relativas à necessidade de estruturação do Setor para que seja possível realizar uma prestação de serviço de TI de qualidade, como as da Resolução 90.

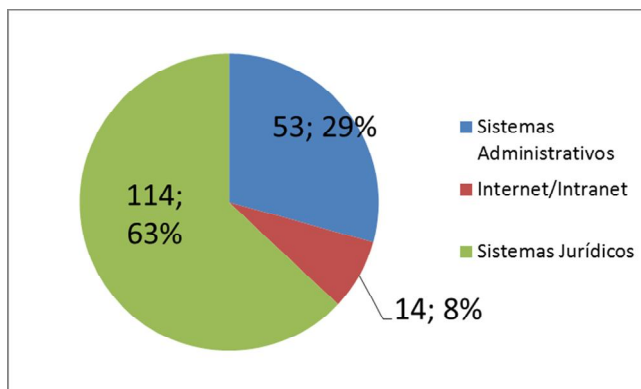


Gráfico 1 - Demandas Projetos e Manutenção Evolutivo x Área (Fonte: GPWEB, em 28/01/2013)

Além da necessidade de evoluir os sistemas computacionais atuais, a Coordenadoria de Desenvolvimento da STI é responsável pelo suporte aos usuários de TIC do Poder Judiciário em todo o Estado. Em 2012, em decorrência do termo final do contrato com empresa terceira de desenvolvimento - o contrato não foi renovado em virtude de orientações do CNJ, de entendimentos jurisprudenciais do TCU e do estabelecido na IN nº 04/2010 do MPLOG, no sentido de realização de contratos tendo por base contagem por ponto de função - a equipe da Coordenadoria passou a realizar manutenções no grupo de sistemas que antes era desenvolvido por terceiros.

A documentação precária dos sistemas existentes e a quantidade insuficiente de pessoal têm gerado dificuldades para manter a qualidade dos serviços prestados. No mês de novembro/2012, a STI totalizou 2.784 (dois mil, setecentos e oitenta e quatro) chamados abertos, destes 955 (novecentos e quarenta e cinco) - equivalente a cerca de 34% - afetos a manutenção corretiva ou suporte em sistemas e 1.829 (um mil e oitocentos e vinte e nove) - aproximadamente 66% - relacionados a atendimento de infraestrutura. Há que ser registrado que 78% dos atendimentos da Coordenadoria de Desenvolvimento estão relacionados a 05 (cinco) sistemas: Projudi, Central de Mandados e Alvarás eletrônicos, e-procees - Juizados e 2ª Instância.

Categorias de Atendimento	Número Chamados Abertos	Número Chamados Fechados	% de Solução
	<b>Coordenadoria de Desenvolvimento</b>	<b>955</b>	<b>838</b>
Projetos Jurídicos	858	744	87%
Intranet e Internet	26	23	88%
Apoio Jurídico	23	20	87%
Projetos Administrativos <sup>6</sup>	48	51	106%
<b>Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte</b>	<b>1829</b>	<b>1793</b>	<b>98,0%</b>
Correição	22	17	77%
GATI	18	4	22%
Help Desk	1093	1130	103%
Infra de Sistemas	186	161	87%

<sup>6</sup> Há seções em que o “% de Solução” é maior do que 100%, já que durante o período analisado foram fechados chamados abertos em meses anteriores.



Manutenção	356	333	94%
Manutenção Externo	9	6	67%
Segurança	30	28	93%
STI Vila Velha	48	51	106%
Suporte	61	57	93%
Telecomunicações	6	6	100%

**Tabela 5 - Relação de chamados abertos, fechados e % de solução por Categorias de Atendimento durante o mês de novembro/2012**

Os atuais sistemas de informações - judiciais, administrativos e Internet/Intranet - devem permitir a dinamização dos processos de trabalho do Poder Judiciário, transformando-se em insumo para a aferição dos resultados estratégicos estabelecidos pelas metas do Planejamento Estratégico do Judiciário Capixaba.

Ocorre que as necessidades do PJES são bem superiores à capacidade produtiva e/ou de atendimento da STI. No entanto, como organização pública, a contratação de mão-de-obra própria ou de terceiros deve ser previamente instruída, conforme leis que regem o setor; este fato dita um ritmo vagaroso na reposição de quadro de pessoal, se comparado às instituições privadas.

Diante de situação onde as necessidades de negócio são grandes e os recursos para atendê-las não são suficientes, a STI preocupa-se com o estabelecimento de critérios para gerir e priorizar o atendimento das demandas e com a necessidade de garantir a retenção dos talentos da área de TI, visto que a iniciativa privada e os demais órgãos têm oferecido salários e benefícios mais atrativos.

### 3.2.1 Organograma.

O Centro de Processamento de Dados (CPD) do Tribunal de Justiça do Espírito Santo teve sua história iniciada nos anos 90. Foi criado pela Lei Estadual nº 4.910, de 09 de junho de 1994, subordinado à Presidência do Tribunal de Justiça, composto por 13 (treze) cargos de provimento efetivo (Analistas de Banco de Dados, Analista de Sistema, Analista de Suporte, Analista de O&M, Analista de microinformática, Supervisor de instalação e manutenção, Programador, Operador de computador, Técnico de Instalação e Manutenção e por 01 (um) cargo comissionado de Coordenador de Informática).

Com a reestruturação do Poder Judiciário, consubstanciada na Lei Complementar Estadual nº 566/2010, o Centro de Processamento de Dados evoluiu substancialmente. Conforme previsto na Resolução nº75/2011, sua área de atuação foi expandida e o quantitativo de servidores foi ampliado, passando a ser denominado de Secretaria de Tecnologia de Informação, subordinando-se à Secretaria Geral do Tribunal de Justiça, conforme organograma a seguir:



**Figura 1 - Organograma Secretaria de Tecnologia da Informação (STI)**

O setor de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário Estadual passou a ser composto por cargos efetivos, comissionados e funções gratificadas.

Do número anterior de 14 (quatorze) servidores (13 ocupantes de cargos efetivos e 01 ocupante de cargo comissionado), a STI passou a dispor de 59 (cinquenta e nove) cargos, sendo 53 (cinquenta e três) efetivos, 06 (seis) em comissão e 10 (dez) funções gratificadas, distribuídos nas seguintes Coordenações e Seções:

- Coordenadoria de Desenvolvimento: Seção de Projetos Jurídicos; Seção de Projetos Administrativos; e Seção de Intranet e Internet;
- Coordenadoria de Suporte e Manutenção: Seção de Suporte; Seção de Telecomunicações; Seção de Atendimento (Help Desk); Seção de Instalação e Manutenção; Seção de Apoio à Inspeção e Correição; Seção de Infraestrutura de Sistemas; e Seção de Segurança da Informação.

A Secretaria passou a contar também, com 22 (vinte e dois) cargos efetivos de Analista Judiciário 01 – Área de apoio especializado – Técnico em Informática distribuídos na Central de Apoio multidisciplinar, composta pelas Comarcas Sede: Juízo de Vitória (02 cargos), Juízo de Vila Velha (02 cargos), Juízo da Serra (02 cargos), Juízo de Cariacica (02 cargos), Comarca de Cachoeiro de Itapemirim (02 cargos), Comarca de Colatina (02 cargos), Comarca de Guarapari (02 cargos), Comarca de Linhares (01 cargo), Comarca de São Mateus (01 cargo), Comarca de Barra de São Francisco (02 cargos), Comarca de Nova Venécia (02 cargos), Comarca de Venda Nova do Imigrante (02 cargos).

Além disso, em razão da necessidade de que as atividades da STI estejam em consonância com os normativos em vigor e com as recomendações e determinações dos órgãos de controle, os cargos comissionados, que permitem a nomeação de servidores com formação em Direito, propiciaram melhor adequação na elaboração dos documentos.



Vale lembrar que após a ocupação destes cargos, a imagem e credibilidade da STI galgaram grandes avanços, visto que foram corrigidos e evitados possíveis equívocos nas novas contratações.

Ressalta-se que os servidores ocupantes destes cargos trabalham na mediação desta Secretaria com as demais secretarias deste tribunal, trazendo para a linguagem jurídica os anseios propostos pela equipe técnica, bem como transmitindo para a equipe técnica as exigências externas à STI ligadas ao mundo jurídico atual.

A análise do posicionamento estratégico representa o estágio inicial do planejamento organizacional. Compreende um conjunto de passos onde são identificados o negócio, a missão, a visão de futuro e os valores institucionais da organização. Com o objetivo de viabilizar a elucidação do posicionamento estratégico, foi elaborado diagnóstico de ambiente, utilizando como ferramenta a análise SWOT, que possibilita a avaliação de fatores internos e externos à organização capazes de influenciar sua atuação.

### 3.3.1 Análise SWOT

Análise do Ambiente Externo da STI	
Oportunidades	Adequação de quadro funcional ao número de usuários de TIC – Resolução CNJ nº 90/2010.
	Apoio dos órgãos superiores do Judiciário (CNJ) na obtenção de recursos de TI, incluindo sistemas, equipamentos, capacitação e padrões.
	Avanços tecnológicos expressivos e constantes.
	Apoio da atual administração para com a STI.
	Intercâmbio de ideias e soluções com outros Tribunais.
	Busca pelos outros setores do Tribunal por tecnologia.
Ameaças	Incentivos governamentais ligados ao mercado de TI como, por exemplo, a elaboração de políticas, padrões, tecnologia livre, etc.
	Erros operacionais em soluções de TIC que causam impacto na imagem do PJES.
	Imagem da STI corrompida para o Poder Judiciário.
	Dificuldade do usuário dos serviços de TIC em seguir os procedimentos da STI para solicitações de demanda.
	Falta de padronização de distribuição de equipamentos de TI na unidade judiciária.
	Baixa qualidade na prestação de serviço por parte de fornecedores de TI.
	Ausência de suporte/treinamento e documentação deficiente dos sistemas jurídicos nacionais.
	Intensificação de atos regulatórios e normativos internos gerando demandas adicionais para a STI.
	A troca periódica da alta gestão do Tribunal pode gerar descontinuidade nos projetos e ações da STI. Dificuldade em manter o planejamento da gestão anterior.
	Dificuldade em expor e manter regras de negócio do funcionamento dos sistemas.
Potencial descontinuidade de suporte técnico das tecnologias utilizadas.	
A imagem desgastada da STI perante os seus clientes gera descrença e dificulta a obtenção de apoio de outros setores.	



Análise do Ambiente Interno da STI	
<b>Pontos Fortes</b>	A STI possui o 2º maior orçamento do TJES.
	Comprometimento dos Líderes de TI em viabilizar a implantação do PETI.
	Parque tecnológico moderno.
	Domínio da regra de negócio por parte dos servidores com mais tempo de serviço.
	Servidores recém-contratados atualizados tecnologicamente.
	Servidores possuem motivação para construir carreira no judiciário.
<b>Pontos Fracos</b>	Bom relacionamento interpessoal entre servidores.
	Sentimento da necessidade e oportunidade de melhoria da situação atual da STI.
	Choque cultural entre gerações de servidores.
	Dificuldade da equipe STI em dar feedback para os líderes.
	Dificuldade dos líderes em estabelecer critérios para reconhecer o potencial dos servidores.
	Ausência de política de Segurança da Informação.
	Ausência de processos e padrões formais, de ferramentas de apoio às atividades de STI e de métricas de desempenho.
	Capacitação deficiente em tecnologias chaves para o Tribunal. Ausência de plano de capacitação.
	Insuficiência de recursos humanos na Secretaria de Tecnologia de Informação.
	Desconhecimento das regras de negócio por parte dos servidores.
	Utilização de tecnologia obsoleta em alguns sistemas e serviços importantes.
	Dificuldade na aquisição de equipamentos e suprimentos (no planejamento, na execução orçamentária, no trâmite interno de contratação).
	Há dificuldade para exposição e materialização de novas ideias/opiniões (tecnologia, melhorias operacionais, relacionamento).
	Há casos em que o conhecimento de sistemas /negócio está concentrado nas mãos de um único terceiro/servidor.
	Gestores exercendo funções técnicas em detrimento das atividades gerenciais.
	Links de comunicação com o interior e internet subdimensionados.
	Deficiência na capacitação dos usuários de TI.
	Planejamento de médio, longo prazo inexistente, gerando dificuldades na definição de prioridades. Ausência de processo de priorização de demandas.
	Adoções frequentes de soluções paliativas e inapropriadas devido a restrições de prazo e recursos.
	Ausência de fluxo de trabalho para monitoramento e controle de procedimentos.
	Ausência de plano de formação de novo servidor (efetivo/comissionado) e estagiário.
	Ausência de plano de renovação de parque computacional.
	Ausência de plano de gestão de riscos.
	Pouca documentação dos sistemas existentes.
	Ausência de plano de gestão de continuidade de negocio.
	Contratações via licitação na medida em que é necessário seguir os prazos legais e administrativos.
	Dificuldade em estabelecer uma política de reconhecimento dos servidores.
	Dificuldade em comunicação interna, nas Centrais de Apoio Multidisciplinar e com a Administração.
Pouco comprometimento dos servidores.	
Necessidade de capacitação dos Líderes em gestão, com ênfase na Gestão Estratégica de pessoas.	
Falta de habilidade do profissional de TI em lidar com as peculiaridades do mundo jurídico.	

### 3.3.2 Formulação Estratégica.

#### 3.3.2.1 Fatores Críticos de Sucesso.

São Fatores Críticos de Sucesso para o efetivo êxito da missão da STI:

- **Patrocínio da alta Administração:** o apoio da alta cúpula do Tribunal ao PETI é condição essencial para obter bons resultados. Na medida em que “a governança de TI é responsabilidade dos executivos e corpo de diretores, e consiste na liderança, estrutura organizacional e processos que garantam que a TI corporativa dê suporte e estenda as estratégias e objetivos do negócio”<sup>7</sup>;

<sup>7</sup> [COBIT, 2007] Executive Overview do Cobit 4.1, p. 7.



- **Capacitação dos Profissionais:** a capacitação dos profissionais da Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal também é outro requerimento essencial para o sucesso das ações. Na medida em que quanto maior for o nível de qualificação profissional, melhor será a produtividade do servidor, gerando produtos e serviços com maior qualidade a um custo menor;
- **Quadro efetivo:** os recursos humanos são o principal componente deste conjunto de iniciativas. É imprescindível a elaboração da Política de Gestão de Pessoas e de sua implementação, respeitadas as limitações legais, de modo a garantir que exista a quantidade necessária de profissionais com os adequados níveis de motivação;
- **Liderança:** responsável por motivar, direta ou indiretamente, em regra pelo exemplo, no cumprimento dos seus deveres, com determinação, da missão da TI no PJES;
- **Excelência gerencial:** caracterizada pela contínua avaliação, inovação e melhoria da gestão, que resulte na otimização de resultados, seja do emprego de recursos, seja dos processos, produtos e serviços da STI;
- **Interação contínua com o CNJ e outros Tribunais:** o CNJ posiciona-se como o agente motivador e integrador das melhores práticas para Gerenciamento de Serviços de TIC. É intenção da Secretaria de Tecnologia da Informação do TJES seguir a diretriz apoiar do CNJ nessa jornada, em busca da excelência em serviços por parte do Poder Judiciário;
- **Ferramentas adequadas:** a complexa necessidade de integração entre os processos de TI exige suporte adequado por ferramentas de Gerenciamento de Serviços. Se não houver instrumentos adequados de suporte às ações dos profissionais, perde-se em eficiência e eficácia na prestação de serviço.

### 3.3.2.2 Diretrizes Estratégicas de TIC.

Diretrizes estratégicas são os temas fundamentais que devem orientar as prioridades para a STI, com vistas ao cumprimento da missão e visão institucionais. As diretrizes estabelecidas estão embasadas na Resolução CNJ nº 99/2009 e nas melhorias necessárias para a STI identificadas através da análise da matriz SWOT.

1. Transparência;
2. Celeridade e racionalização;
3. Maior capilaridade do Judiciário;
4. Descentralização do processamento de dados;
5. Segurança da informação;
6. Adoção de soluções preferencialmente que utilizam Software livre;
7. Inovação tecnológica;
8. Conformidade com atos regulatórios do Poder Judiciário;
9. Confiabilidade;
10. Adoção de padrões de interoperabilidade para manter o Judiciário integrado;
11. Interação forte com os usuários – TIC orientada ao usuário;
12. Adoção de modelo reconhecido de Governança de TI;

---

Segundo a ABNT NBR ISO/IEC 38.500, p. 8, a responsabilidade por aspectos específicos da TI pode ser delegada aos gerentes da organização. No entanto, a responsabilidade [accountability] pelo uso e entrega aceitável, eficaz e eficiente da TI pela organização permanece com os dirigentes e não pode ser delegada.





13. Promoção da integração, do desenvolvimento e da capacitação do corpo técnico e dos líderes;
14. Busca da evolução constante da forma de gerenciar e atender as demandas da área de negócios;
15. Busca de recursos para um efetivo gerenciamento do ambiente tecnológico visando à alta disponibilidade;
16. Primazia da disseminação e utilização da disciplina de projetos.



## 4 IDENTIDADE.

---

A STI reconhece a importância do seu papel de prover condições para melhorar o desempenho organizacional do TJES em busca de sua missão de assegurar, indistintamente, a solução dos conflitos apresentados à justiça capixaba, de forma célere e efetiva. Neste contexto, o bom alinhamento da tecnologia ao Planejamento Estratégico do Tribunal de Justiça, torna-se um importante instrumento de gestão.

Sabe-se que a tecnologia pode alterar as operações da organização, os seus serviços e o relacionamento da Justiça com a sociedade. Diante do exposto, foi proposta a mudança na missão descrita no PETI anterior, baseado no fato de que a tecnologia não se restringe a prover somente infraestrutura e informação, mas deve ser capaz de fornecer serviços e soluções diferenciadas, que integrem infraestrutura tecnológica, metodologias e processos para viabilizar a automatização da prestação jurisdicional.

### 4.1 Missão.

Prover soluções tecnológicas efetivas para que o Judiciário cumpra sua função institucional, por meio da adoção das melhores práticas de gestão.

### 4.2 Visão.

Ser reconhecido pela excelência dos serviços e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC).

### 4.3 Atributos de Valores da STI.

- **Moral:** obediência às normas;
- **Alinhamento estratégico:** estar em harmonia com o Planejamento Estratégico do TJES;
- **Comprometimento:** tornar-se responsável pelas atividades do setor, pelo bom ambiente de trabalho e pelo bem-estar dos colegas; ter iniciativa; ser pontual e assíduo;
- **Trabalho com qualidade:** a qualidade é o resultado de um trabalho competente e participativo;
- **Gerência participativa:** adotar esforços gerenciais de desenvolvimento da equipe, notadamente com relação aos potenciais, habilidades e competências que as pessoas possuem e que têm condições de serem utilizadas para o alcance mais consistente e rápido de resultados para a STI;
- **Aperfeiçoamento** contínuo de pessoas e de processos;
- **Delegação:** à medida que o líder delega, incentiva o desenvolvimento das habilidades de seus colaboradores, capacitando-os a resolver problemas na ausência dos gestores; além de adquirem maior autoconfiança desenvolvendo habilidades gerenciais;
- **Inovação** em processos, produtos e serviços;
- **Agilidade no atendimento** às necessidades da organização;
- **Competência** no desenvolvimento das atividades;



- **Responsabilidade;**
- **Ética** nos relacionamentos interpessoais e com a coisa pública.

Assegurar a melhoria contínua da prestação dos serviços de tecnologia da informação, propiciando uma justiça acessível, rápida e efetiva.



## 5 MAPA ESTRATÉGICO DA TI DO PODER JUDICIÁRIO DO ES.

---

O Mapa Estratégico da TI do Poder Judiciário do Espírito Santo é a representação gráfica da sua estratégia, evidenciando os desafios que a STI terá para superar a fim de concretizar sua missão e visão de futuro. O mapa é estruturado por meio de objetivos estratégicos distribuídos nas perspectivas do negócio, interligados por relações de causa-efeito.

Considerando as especificidades da Administração Pública, bem com a realidade da TI no Poder Judiciário do Espírito Santo, foram delimitadas três perspectivas:

1. Perspectiva Sociedade: trata da percepção de valor pelo usuário de TI no Poder Judiciário do Espírito Santo. Está alocada no topo das perspectivas, considerando a premissa de que a STI existe para identificar e atender às demandas tecnológicas a fim de viabilizar o cumprimento da função institucional do Judiciário para a Sociedade.
2. Perspectiva Processos Internos: referente às medidas e mudanças internas com o objetivo de gerar valor ao usuário de TI. Identifica os procedimentos mais críticos que impactam diretamente na realização dos objetivos da perspectiva Sociedade, visando à melhoria contínua e a excelência nos serviços prestados.
3. Recursos: é a perspectiva dos recursos humanos, de infraestrutura e financeiros necessários à sustentação das demais perspectivas. Representa a base para concretizar as demais ações e consequentemente, tornar possível a realização da missão da Secretaria. Preconiza os esforços com planejamento e gestão estratégica, de modo a maximizar o aproveitamento dos recursos disponíveis.



## Mapa Estratégico

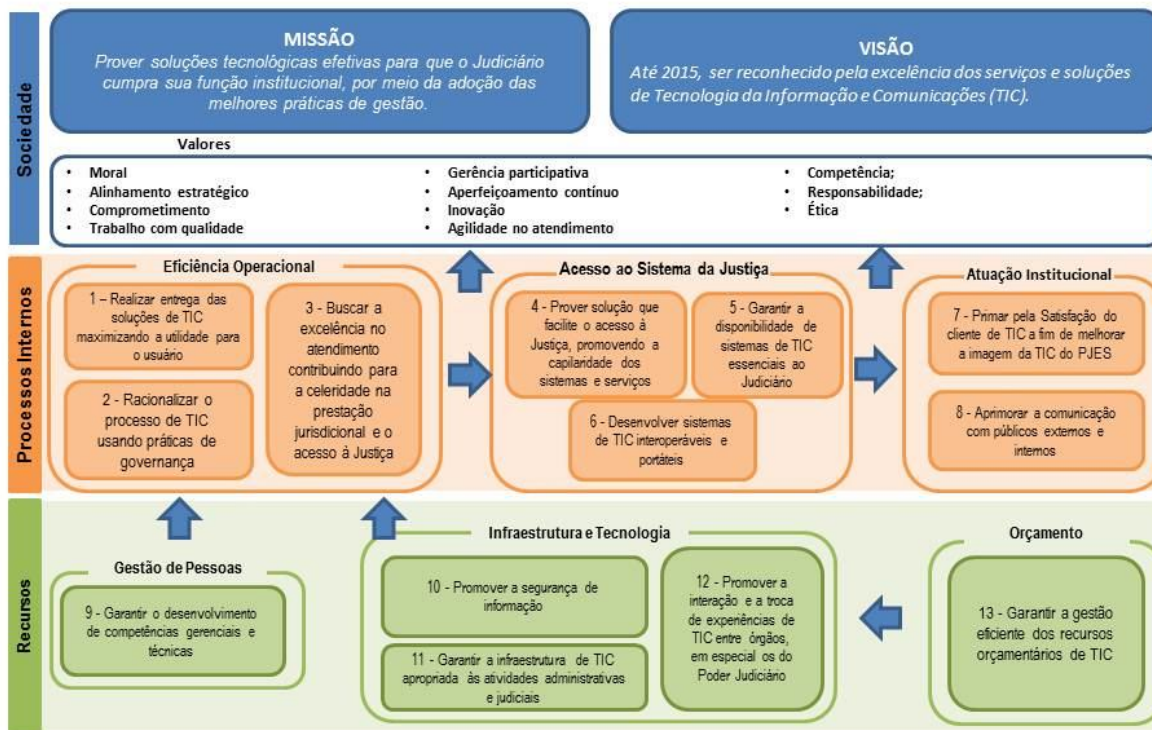


Figura 2 - Mapa Estratégico da Secretaria de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Espírito Santo



## 6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

O artigo 2º da Resolução CNJ nº 99/2009 estabelece que os tribunais devem elaborar os seus respectivos planejamentos estratégicos de tecnologia da informação e comunicação, alinhados ao Plano Estratégico Nacional de TIC. A tabela abaixo apresenta os objetivos estratégicos do PETI agrupados por temas, correlacionando-os com os objetivos estratégicos definidos no artigo 1º da Resolução.

Tema	Objetivo Estratégico	Descrição	Correlação Resolução CNJ nº 99/2009
Eficiência Operacional	1 – Realizar entrega das soluções de TIC, maximizando a utilidade para o usuário.	Atender às expectativas do usuário de TI, agregando valor às soluções entregues, atendendo ao prazo, escopo e orçamento dos projetos.	-
	2 - Racionalizar o processo de TIC usando práticas de governança.	Implantar metodologias de gestão de TI, focando no uso de melhores práticas do mercado, assegurando que as ações de TI estejam alinhadas com os objetivos do negócio do PJES. Justificando os recursos aplicados em TI, garantindo o controle e o retorno dos investimentos e melhorando o serviço prestado ao cidadão.	12
	3 - Buscar a excelência no atendimento, contribuindo para a celeridade na prestação jurisdicional e o acesso à Justiça.	Atender aos acordos de nível de serviço estabelecidos junto ao PJES para atendimento das demandas de TI. Assegurar que os serviços de TI permaneçam disponíveis aos usuários nos termos negociados nos acordos de níveis de serviço e definir plano de contingência para tratamento das interrupções não programadas.	1,2 e 3
Acesso ao Sistema da Justiça	4 - Prover solução que facilite o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços.	Promover o acesso à Justiça, com o objetivo de democratizar a relação da população com os órgãos judiciais e garantir a equidade no atendimento à sociedade <sup>8</sup> .	3
	5 - Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao Judiciário.	Estruturar a TI e o seu gerenciamento, de forma a garantir o desenvolvimento, o aperfeiçoamento e a disponibilidade dos sistemas essenciais de TIC.	10
	6 - Desenvolver sistemas de TIC interoperáveis e portáteis.	Atender aos padrões estabelecidos pelo CNJ de interoperabilidade e portabilidade, de forma a permitir que possam ser distribuídos e compartilhados por todo o Poder Judiciário.	11
Atuação Institucional	7 - Primar pela Satisfação do cliente de TIC a fim de melhorar a imagem da TIC do PJES.	Disponibilizar a infraestrutura e serviços de TI com qualidade e presteza para garantir a satisfação do cliente e a agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos.	1 e 6
	8 - Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos.	Realizar ações de comunicação com público interno e externo a STI, visando publicidade de suas diretrizes, ações, serviços e projetos.	5
Gestão de Pessoas	9 - Garantir o desenvolvimento de competências gerenciais e técnicas.	Desenvolver as competências dos profissionais da STI assegurando a capacitação dos servidores de forma compatível com as demandas do PJES.	7
Infraestrutura e Tecnologia	10 - Promover a segurança de informação.	Instituir um conjunto de políticas, padrões e requisitos de segurança da informação que estabeleça os princípios e valores adotados para assegurar a integridade, a confidencialidade a disponibilidade das informações no âmbito do PJES.	9
	11 - Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades administrativas e judiciais.	Atender às metas e aos padrões estabelecidos pelo CNJ, especialmente os da Resolução nº 90/2009, propiciando recursos tecnológicos adequados e proporcionais às demandas do PJES, assegurando que os serviços de TI permaneçam disponíveis aos usuários no termos negociados nos acordos de níveis de serviço.	8
	12 - Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre órgãos, em especial os do Poder Judiciário.	Garantir que as unidades do Judiciário Nacional troquem experiências e conhecimentos no segmento de TI;  Desenvolver projetos de forma cooperativa, poupando tempo e recursos.	4

<sup>8</sup> Será atendido de forma indireta, através da disponibilização de infraestrutura e serviços de TI em todo o PJES.



Orçamento	13 - Garantir a gestão eficiente dos recursos orçamentários de TIC.	Promover ações orçamentárias, visando assegurar a disponibilização e a execução dos recursos orçamentários necessários para a conclusão dos projetos estratégicos.	13
-----------	---	--	----

## 7 INDICADORES ESTRATÉGICOS E METAS.

Os indicadores estratégicos são usados para monitorar se objetivos estratégicos estão sendo alcançados. Eles são medidos através das metas que estabelecem o nível de desempenho ou a taxa de melhoria necessária para o alcance da estratégia. Esta seção apresenta os indicadores estratégicos da STI, agrupados pelo objetivo ao qual estão ligados.

Os indicadores e as metas apresentados neste documento são referentes ao período 2013-2015. Não foi possível estabelecer uma base numérica histórica para anos 2010 a 2012, tendo em vista que a STI estava em processo de reestruturação previsto na LC nº 566/2010. Não obstante ao fato, a revisão do PETI também gerou novos indicadores e metas, adequando as formas de medição à atual situação da Secretaria.

Este PETI estabelece que as metas devam ser revistas a cada ano, em função do aprendizado, das mudanças de gestão e do espaço temporal estabelecido e sugerido para revisão do mesmo. Sendo este documento uma revisão do PETI 2010-2015, os indicadores apresentados devem ser suficientes para analisar a efetividade das ações e projetos a serem realizados durante o período previsto.

É importante destacar que a STI almeja o cumprimento de 100% das Metas Nacionais de Nivelamento, estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) na Resolução nº 99/2009. Dessa forma, as diretrizes do CNJ deverão ser priorizadas, sem ferir os anseios e objetivos do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo.



Item	META CNJ	INDICADOR
1	70% dos incidentes atendidos em até 10 minutos.	1: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários.
2	70% dos incidentes solucionados conforme NASs (SLAs) estabelecidos.	2: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários.
3	80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk).	3: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos.
4	80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk).	4: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os sistemas.
5	80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk).	5: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com a documentação dos sistemas.
6	No mínimo 05 projetos desenvolvidos em parceria, até dez/2010.	6: Quantidade de sistemas desenvolvidos em parceria, pelos Tribunais.
7	70% dos padrões estabelecidos, implantados até dez/2010 para uso pelo Judiciário.	7: Índice de atendimento aos padrões nacionais recomendados pelo CNJ.
8	70% dos Tribunais aderirem aos Sistemas Nacionais propostos pelo CNJ (implantar), anualmente.	8: Índice de implantação de sistemas nacionais, pelos Tribunais.
9	Assegurar que 90% de todas as informações possíveis estejam disponíveis no Portal, garantindo estabilidade, desempenho, usabilidade e acessibilidade.	9: Índice de disponibilidade das informações pelo portal.
10	70% de automação das informações processuais e administrativas disponibilizadas.	10: Índice de automação das informações processuais e administrativas do Tribunal.
11	80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk).	11: Índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC.
12	70% dos serviços prestados dentro do NAS - Nível de Acordo de Serviço, especificado para cada serviço.	12: Índice de qualidade dos serviços prestados pela TIC.
13	80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk).	13: Índice de satisfação dos usuários externos com os serviços de TIC prestados pelo Judiciário.
14	90% dos Sistemas Nacionais Documentados até 2014.	14: Percentual de Sistemas novos, documentados.
15	80% dos gestores de TIC treinados em governança de TIC (BSC, ITIL, Cobit) até dez/2010.	15: Nível de capacitação gerencial.
16	70% de Implantação da Central de Serviços (service Desk) com automação dos processos de incidentes, problemas, mudanças, liberações e configurações até dez/2010.	16: Índice de competência na gestão de serviços e infraestrutura de TIC.
17	80% dos produtos e serviços de TI mapeados até dez/2010 e 90% até 2011.	17: Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC.
18	70% do Judiciário com Escritório de Projetos e metodologia Implantados até dez/2010.	18: Implantação de Escritório e Metodologia de gerenciamento de projetos.
19	70% dos projetos executados dentro do escopo, tempo e custos definidos, até 2011.	19: Índice de sucesso na execução de projetos estratégicos.
20	90% de disponibilidade dos serviços de TIC - TMER: Tempo médio entre Reparos.	20: Índice de disponibilidade de serviços.
21	90% de aderência aos NAS - Níveis de Acordo de Serviços (de cada serviço).	21: Índice de gerenciamento de serviços de Terceiros (gerenciamento de Contratos).
22	80% dos Tribunais com comitê e política de segurança implantados até dez/2010.	22: Implantação de Comitê e Política de segurança.
23	90% dos ataques resolvidos automaticamente pela infraestrutura.	23: Índice de ataques externos e internos, impedidos.
24	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.	24: Tempo de atualização das configurações dos ativos de TIC.
25	70% dos Tribunais, obedecendo aos níveis da resolução.	25: Percentual de cumprimento dos requisitos de infraestrutura definidos na Resolução de nivelamento de TI do CNJ.
26	70% dos processos padronizados sendo atendidos e executados pelos Tribunais até dez/2010.	26: Metodologia de desenvolvimento de Software.
27	90% dos Sistemas Nacionais aderentes.	27: Sistemas de TIC aderentes aos padrões de interoperabilidade definidos pelo CNJ.
28	70% dos Sistemas Nacionais Portáteis, até dez/2014.	28: Percentual de soluções portáteis aderentes a padrões de arquitetura recomendados.
29	80% de acerto no planejamento do orçamento de TIC - anual.	29: Índice de planejamento dos recursos orçamentários.
30	80% de acerto na execução do orçamento – mensal.	30: Eficiência da Execução financeira de TIC.
31	80% de acerto na execução financeira dos projetos – semestral.	31: Percentual de projetos que atingiram suas metas financeiras conforme planejado.
32	70% dos procedimentos conforme recomendações e melhores práticas do mercado atendido até dez/2010.	32: Procedimentos de aquisições padronizados e em conformidade com melhores práticas do mercado.

**Tabela 6 - Relação entre as metas PETI - Resolução CNJ nº 99/2009 e os indicadores do PETI**





## 1 - REALIZAR ENTREGA DAS SOLUÇÕES DE TIC, MAXIMIZANDO A UTILIDADE PARA O USUÁRIO.

**Indicador 1.1:** Índice de sucesso na execução de projetos estratégicos.

**TEMA:** Eficiência Operacional.

<b>O que Mede</b>	Grau de sucesso dos projetos de TIC entregues dentro do prazo, do escopo e do orçamento acordado formalmente com os clientes.								
<b>Quando Medir</b>	Trimestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados trimestrais).								
<b>Porque medir</b>	Para avaliar se as entregas das soluções de TIC estão atendendo às expectativas dos demandantes.								
<b>Como medir</b>	Nº de Projetos Estratégicos concluídos dentro do prazo, escopo e orçamento / Total de Projetos Estratégicos concluídos no período. O prazo, escopo e orçamento devem ser medidos em relação à última linha de base acordada com o cliente.								
<b>Situação Atual</b>	Não medido								
<b>META</b>	Alcançar até 2015, 75% dos projetos concluídos dentro do prazo, do escopo e do orçamento acordado formalmente com os clientes.								
<b>Distribuição</b>	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>70%</td><td>70%</td><td>75%</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	70%	70%	75%		
2013	2014	2015							
70%	70%	75%							
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador do PETI - CNJ nº 19 - Índice de sucesso na execução de projetos estratégicos.								
<b>Responsável pela apuração</b>	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.								

**Indicador 1.2:** Percentual de projetos de desenvolvimento de sistema entregues, nos quais foi realizada modelagem de sistemas.

**TEMA:** Eficiência Operacional.

<b>O que Mede</b>	Total de novos projetos de desenvolvimento de sistemas, nos quais foram gerados documentos de análise, conforme metodologia de desenvolvimento de Sistema da STI.								
<b>Quando Medir</b>	Semestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados semestrais).								
<b>Porque medir</b>	Para reduzir o risco da falta de planejamento do desenvolvimento e aumento do custo de manutenção dos sistemas e diminuir a dependência da STI em relação ao conhecimento do software por alguns servidores da STI.								
<b>Como medir</b>	Nº de novos projetos entregues nos quais foi realizada documentação de análise de sistemas / Nº de novos projetos de software concluídos.								
<b>Situação Atual</b>	Não medido.								
<b>META</b>	Alcançar até 2015, 90% dos projetos de sistema com documentação conforme metodologia.								
<b>Distribuição</b>	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>70%</td><td>80%</td><td>90%</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	70%	80%	90%		
2013	2014	2015							
70%	80%	90%							
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador do PETI - CNJ nº 14 e 26: Percentual de Sistemas novos, documentados; Metodologia de desenvolvimento de Software. Necessária à criação de metodologia de manutenção e desenvolvimento de sistemas da STI.								
<b>Responsável pela apuração</b>	COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO.								

### Iniciativas<sup>9</sup> para alcance do objetivo estratégico 1:

- Fomentar cultura de gestão de projetos;
- Formalizar o Escritório de Gerenciamento de Projetos (PMO);

<sup>9</sup> As iniciativas estratégicas versam acerca das ações prioritárias da organização para determinado período, as quais, necessariamente, referem-se a inovação, elas devem ser implementadas por meio de projetos ou pela definição de ações de melhoria.



- Implantar metodologia de desenvolvimento de sistemas;
- Implantar metodologia de gestão de demandas e contratos;
- Implantar Governança de TI;
- Formalizar a solicitação de demandas para a STI;
- Estabelecer padrões de artefatos da metodologia de desenvolvimento de sistemas por categoria de projeto de sistema.

## 2 - RACIONALIZAR O PROCESSO DE TIC USANDO PRÁTICAS DE GOVERNANÇA.

**Indicador 2.1:** Níveis do MPS.BR<sup>10</sup> obtidos.

**TEMA:** Eficiência Operacional.

<b>O que Mede</b>	<b>A maturidade do processo de engenharia de software da STI.</b>								
<b>Quando Medir</b>	Semestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados semestrais).								
<b>Porque medir</b>	Para analisar a criação de métodos que melhorem o processo de engenharia de software, através do aumento da qualidade do produto de software, da diminuição do retrabalho, da redução do tempo para atender às necessidades do PJES e maior precisão nas estimativas das soluções de sistemas.								
<b>Como medir</b>	Número de Resultados esperados de processos implantados / Número de Resultados Esperados de processos previstos nos respectivos níveis do MPS.BR. Considerando que os processos previstos podem ser encontrados em: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nível G: <a href="http://www.softex.br/mpsbr/_guias/guias/MPS.BR_Guia_de_Implementacao_Parte_1_2011.pdf">http://www.softex.br/mpsbr/_guias/guias/MPS.BR_Guia_de_Implementacao_Parte_1_2011.pdf</a></li><li>• Nível F: <a href="http://www.softex.br/mpsbr/_guias/guias/MPS.BR_Guia_de_Implementacao_Parte_2_2011.pdf">http://www.softex.br/mpsbr/_guias/guias/MPS.BR_Guia_de_Implementacao_Parte_2_2011.pdf</a></li><li>• Nível E: <a href="http://www.softex.br/mpsbr/_guias/guias/MPS.BR_Guia_de_Implementacao_Parte_3_2011.pdf">http://www.softex.br/mpsbr/_guias/guias/MPS.BR_Guia_de_Implementacao_Parte_3_2011.pdf</a></li></ul>								
<b>Situação Atual</b>	Não medido.								
<b>META</b>	Alcançar até 2015 o NÍVEL E (Parcialmente Definido) do MPS.BR.								
<b>Distribuição</b>	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>70% do Nível G</td><td>100% do Nível G 30% do Nível F</td><td>100% do Nível F 30% do Nível E</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	70% do Nível G	100% do Nível G 30% do Nível F	100% do Nível F 30% do Nível E		
2013	2014	2015							
70% do Nível G	100% do Nível G 30% do Nível F	100% do Nível F 30% do Nível E							
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador do PETI - CNJ n <sup>os</sup> 14, 18 e 26: Percentual de Sistemas novos, documentados; Implantação de Escritório e Metodologia de gerenciamento de projetos; Metodologia de desenvolvimento de Software.								
<b>Responsável pela apuração</b>	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.								

<sup>10</sup> O **MPS.BR** ou **Melhoria de Processos do Software Brasileiro** é um movimento para a melhoria da qualidade (Programa MPS.BR) e um modelo de qualidade de processo (Modelo MPS). O modelo apresenta 7 níveis de maturidade que são: A - Em Otimização; / B - Gerenciado quantitativamente; / C - Definido; / D - Largamente Definido; / E - Parcialmente Definido; / F - Gerenciado; / G - Parcialmente Gerenciado. Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Melhoria\\_de\\_Processos\\_do\\_Software\\_Brasileiro](http://pt.wikipedia.org/wiki/Melhoria_de_Processos_do_Software_Brasileiro)



## Indicador 2.2: Processos ITIL<sup>11</sup> implantados.

TEMA: Eficiência Operacional.

<b>O que Mede</b>	Mede a qualidade e a eficácia da gestão de serviços de TIC.		
<b>Quando Medir</b>	Semestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados semestrais).		
<b>Porque medir</b>	Assegurar a prestação de serviços de excelência, evitando retrabalho e aumentando a eficiência dos serviços de TI ofertados ao público.		
<b>Como medir</b>	Número de processos formalizados e implantados / Número de processos previstos no ITIL na disciplina.		
<b>Situação Atual</b>	Não medido.		
<b>META</b>	Ter implantado até 2015 as matérias do ITIL: I = Incidentes / P = Problemas / R = Requisições / A = Acesso / GC = Gerência de Configuração / L = Liberação / M = mudanças / SLA = Acordo de Nível de Serviços / CA = Capacidade / DI = Disponibilidade / CO = Continuidade.		
<b>Distribuição</b>	2013	2014	2015
	I / P / R / A / GC	SLA / L / M / CA	DI / CO
<b>Observações</b>	Viabiliza o indicador do PETI - CNJ n <sup>os</sup> 01, 02, 03, 04, 20, 24, 32: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários; Tempo gasto na solução das demandas dos usuários; Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos; Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os sistemas; Índice de disponibilidade de serviços; Tempo de atualização das configurações dos ativos de TIC; Procedimentos de aquisições padronizados e em conformidade com melhores práticas do mercado.		
<b>Responsável pela apuração</b>	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.		

## Indicador 2.3: Índice médio de aderência às práticas de gerência de projetos.

TEMA: Eficiência Operacional.

<b>O que Mede</b>	Total de soluções de TIC entregues que seguem a metodologia de Gerenciamento de Projetos.		
<b>Quando Medir</b>	Trimestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados trimestrais).		
<b>Porque medir</b>	Para reduzir o risco da falta de planejamento de projetos.		
<b>Como medir</b>	Total de projetos entregues e que seguiram a metodologia de gerência de projetos / quantidade de projetos avaliados.		
<b>Situação Atual</b>	Não medido.		
<b>META</b>	Alcançar, em 2015, 90% dos projetos, seguindo a metodologia de Gerenciamento de Projetos da STI.		
<b>Distribuição</b>	2013	2014	2015
	70%	80%	90%
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador do PETI - CNJ n <sup>os</sup> 18 e 29: Implantação de Escritório e Metodologia de gerenciamento de projetos; Índice de planejamento dos recursos orçamentários. Viabiliza, ainda, os indicadores PETI - CNJ n <sup>os</sup> 30 e 31: Eficiência da Execução financeira de TIC; Percentual de projetos que atingiram suas metas financeiras conforme planejado.  Necessária a criação de metodologia de gerenciamento de projetos da STI. Os percentuais de aderência serão determinados por avaliação, através de lista de verificação.		
<b>Responsável pela apuração</b>	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.		

## Iniciativas para alcance do objetivo estratégico 2:

- Implantar processos do ITIL;
- Formalizar o PMO;
- Implantar metodologia de desenvolvimento de sistemas;
- Implantar Governança de TI.

<sup>11</sup> Conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação (TI). Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library](http://pt.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library)



### 3 - BUSCAR EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO, CONTRIBUINDO PARA A CELERIDADE NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E O ACESSO À JUSTIÇA.

**Indicador 3.1:** Índice de Cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (SLA's).

**TEMA:** Eficiência Operacional.

<b>O que Mede</b>	<b>O percentual de SLA's cumpridos.</b>		
<b>Quando Medir</b>	Bimestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados bimestrais).		
<b>Porque medir</b>	Garantir que os requisitos definidos nos acordos de níveis de serviços sejam cumpridos, contribuindo para a excelência na prestação de serviços de TI.		
<b>Como medir</b>	Fórmula = (Números de SLA's Cumpridos no ano-base / Número Total de SLA's do ano-base) x 100.		
<b>Situação Atual</b>	Não medido.		
<b>META</b>	Garantir 90% de cumprimento dos SLA's estabelecidos no ano-base.		
<b>Distribuição</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
	80%	85%	90%
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador do PETI - CNJ n <sup>os</sup> 02 e 12: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários; Índice de qualidade dos serviços prestados pela TIC. Necessário o mapeamento dos serviços de TI e o estabelecimento dos acordos de nível de serviço.		
<b>Responsável pela apuração</b>	COORDENADORIA DE SUPORTE – SEÇÃO ATENDIMENTO.		

**Indicador 3.2:** Tempo de atendimento às solicitações dos usuários.

**TEMA:** Eficiência Operacional.

<b>O que Mede</b>	<b>O tempo de espera para o atendimento (1º trâmite) das solicitações registradas no Service Desk, categorizados em assuntos que dificultam a tramitação dos processos judiciais e administrativos.</b>		
<b>Quando Medir</b>	Trimestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados trimestrais).		
<b>Porque medir</b>	Para prestar serviços que garanta agilidade nas tramitações dos processos judiciais e administrativos.		
<b>Como medir</b>	(Quantidade de atendimentos prestados em, no máximo, 10 minutos / quantidade atendimentos prestados)*100.		
<b>Situação Atual</b>	Não medido.		
<b>META</b>	70% dos incidentes do tipo "impedem a tramitação de processos judiciais e administrativos", atendidos em 10 minutos.		
<b>Distribuição</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
	60%	65%	70%
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador do PETI - CNJ n <sup>os</sup> 02 e 12: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários; Índice de qualidade dos serviços prestados pela TIC. Necessário o mapeamento dos serviços de TI e do estabelecimento dos acordos de nível de serviço.		
<b>Responsável pela apuração</b>	COORDENADORIA DE SUPORTE – SEÇÃO ATENDIMENTO.		

#### Iniciativas para alcance do objetivo estratégico 3:

- Implantar processos do ITIL.



#### 4 - PROVER SOLUÇÃO QUE FACILITE O ACESSO À JUSTIÇA, PROMOVENDO A CAPILARIDADE DOS SISTEMAS E SERVIÇOS.

**Indicador 4.1:** Quantidade de Petições encaminhadas ao Judiciário através de mecanismos online.

**TEMA:** Acesso ao sistema da Justiça.

<b>O que Mede</b>	<b>Mede o aumento da quantidade de petições de 1ª e 2ª Instâncias encaminhadas através mecanismos automatizados, comparando-as com as petições de 1ª e 2ª Instâncias encaminhadas de forma presencial.</b>								
<b>Quando Medir</b>	Trimestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados trimestrais).								
<b>Porque medir</b>	Para acompanhar a utilização de soluções que facilitem o acesso à Justiça, através da capilaridade dos sistemas e serviços judiciais.								
<b>Como medir</b>	X = (Nº de PETIÇÕES de 1ª Instância encaminhadas através do Portal) + (Nº de PETIÇÕES de 2ª Instância encaminhadas através do Portal). Y = (Nº total de PETIÇÕES de 1ª e 2ª Instâncias, encaminhadas através do Portal e de forma presencial) INDICADOR = (X / Y) * 100								
<b>Situação Atual</b>	1ª Instância Presencial 2012: 1ºT (334,964) / 2ºT (363,098) / 3ºT(407,228) – média: 368.430 2ª Instância Presencial 2012: 1ºT (34,630) / 2ºT (37,661) / 3ºT(46,427) – média: 39.573 Não há sistemas online com a funcionalidade disponível.								
<b>META</b>	Atingir em 2015, 10% de PETIÇÕES via mecanismos automatizados, em relação aos quantitativos de PETIÇÕES de forma presencial nos sistemas de 1ª Instância e 2ª Instância.								
<b>Distribuição</b>	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>5%</td><td>7%</td><td>10%</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	5%	7%	10%		
2013	2014	2015							
5%	7%	10%							
<b>Observações</b>	Viabiliza o indicador do PETI - CNJ nº 09: Índice de disponibilidade das informações pelo portal. Deverá ser definido o tipo de petição a ser utilizada no indicador. Até o momento serão contabilizadas as petições dos sistemas EJUD e 2ª Instância.								
<b>Responsável pela apuração</b>	COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO – SEÇÃO DE PROJETOS JURÍDICOS.								

**Indicador 4.2:** Quantidade de novas soluções processuais disponibilizadas via Internet.

**TEMA:** Acesso ao sistema da Justiça.

<b>O que Mede</b>	<b>O número de funcionalidades dos sistemas jurídicos disponibilizados via Internet.</b>								
<b>Quando Medir</b>	Trimestralmente (medida anual = soma dos resultados trimestrais).								
<b>Porque medir</b>	Para prestar serviços que garanta agilidade nas tramitações dos processos judiciais e administrativos.								
<b>Como medir</b>	Quantidade de novas funcionalidades que possuem valor para o negócio e estão direcionadas com o Planejamento Estratégico Institucional (PEI-TJES).								
<b>Situação Atual</b>	Não medido.								
<b>META</b>	Disponibilizar 15 novas funcionalidades processuais até 2015.								
<b>Distribuição</b>	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	4	5	6		
2013	2014	2015							
4	5	6							
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador do PETI - CNJ nº 09 - Índice de disponibilidade das informações pelo portal.								
<b>Responsável pela apuração</b>	COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO – SEÇÃO DE PROJETOS JURÍDICOS / SEÇÃO DE INTERNET-INTRANET.								



**Indicador 4.3:** Quantidade de novas soluções administrativas automatizadas.

**TEMA:** Acesso ao sistema da Justiça.

<b>O que Mede</b>	<b>O número de funcionalidades dos sistemas administrativos que foram automatizados.</b>		
<b>Quando Medir</b>	Trimestralmente (medida anual = soma dos resultados trimestrais).		
<b>Porque medir</b>	Para prestar serviços que garanta agilidade nas tramitações dos processos judiciais e administrativos.		
<b>Como medir</b>	Quantidade de novas funcionalidades administrativas desenvolvidas que possuem valor para o negócio e estão direcionadas com o Planejamento Estratégico Institucional (PEI-TJES).		
<b>Situação Atual</b>	Não medido.		
<b>META</b>	Disponibilizar 15 novas funcionalidades administrativas até 2015.		
<b>Distribuição</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
	4	5	6
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador PETI - CNJ nº 10 - Índice de automação das informações processuais e administrativas do Tribunal.		
<b>Responsável pela apuração</b>	COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO – SEÇÃO DE PROJETOS ADMINISTRATIVOS.		

#### **Iniciativas para alcance do objetivo estratégico 4:**

- Criação de metodologia para realizar consulta unificada de processos;
- Criação de protocolos administrativos eletrônicos;
- Incrementar a disponibilização de assuntos judiciais e administrativos nos Portais do Judiciário;
- Implementação de certidão negativa da justiça capixaba.



## 5 - GARANTIR A DISPONIBILIDADE DE SISTEMA DE TIC ESSENCIAIS AO JUDICIÁRIO.

**TEMA:** Acesso ao Sistema da Justiça.

**Indicador 5.1:** Índice de disponibilidade dos sistemas judiciais essenciais.

<b>O que Mede</b>	<b>A disponibilidade dos Sistemas Jurídicos.</b>								
<b>Quando Medir</b>	Semestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados semestrais).								
<b>Porque medir</b>	Garantir que todos os sistemas computacionais essenciais ao Judiciário estejam dentro do padrão de disponibilidade acordado com os usuários.								
<b>Como medir</b>	Fórmula = $(MTF / MTT) \times 100$ . MTF = Tempo de Funcionamento "Sem Falhas" dos sistemas judiciais essenciais no ano-base. MTT = Tempo Total no ano-base (excluindo-se os tempos de paradas programadas).								
<b>Situação Atual</b>	Não medido								
<b>META</b>	Alcançar 90% de disponibilidade dos sistemas essenciais.								
<b>Distribuição</b>	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>85%</td><td>87%</td><td>90%</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	85%	87%	90%		
2013	2014	2015							
85%	87%	90%							
<b>Observações</b>	Viabiliza o indicador do PETI – CNJ nº 20 – Índice de disponibilidade de serviços.								
<b>Responsável pela apuração</b>	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.								

### Iniciativas para alcance do objetivo estratégico 5:

- Estabelecer padrões de disponibilidade de sistemas judiciais essenciais;
- Implementar ferramenta para monitorar sistemas e ativos de TIC;
- Implementar descentralização da infraestrutura de serviços para alta disponibilidade;
- Criar e disponibilizar "Plano de Continuidade do Negócio" para restauração dos sistemas judiciais essenciais.



## 6 – DESENVOLVER SISTEMAS DE TIC INTEROPERÁVEIS E PORTÁTEIS.

**Indicador 6.1:** Progresso de interoperabilidade entre os sistemas judiciais do TJES.

**TEMA:** Acesso ao Sistema da Justiça.

<b>O que Mede</b>	<b>Número de projetos de interoperabilidade<sup>12</sup> de sistemas judiciais realizados no período que visam celeridade na execução de tarefas judiciais ou administrativas, a completude e a integridade das informações.</b>		
<b>Quando Medir</b>	Semestralmente (medida anual = soma dos resultados semestrais).		
<b>Porque medir</b>	Identificar o total de ações que visam à integridade de informações e melhoria da execução das tarefas judiciais e administrativas.		
<b>Como medir</b>	Quantidade de projetos concluídos que implementam interoperabilidade de sistemas para tornar célere a execução das tarefas judiciais ou administrativas, a completude e a integridade das informações.		
<b>Situação Atual</b>	Não medido.		
<b>META</b>	Realizar, no mínimo, 09 projetos de interoperabilidade de sistemas do TJES no triênio.		
<b>Distribuição</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
	2	3	4
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador do PETI – CNJ n <sup>os</sup> 06, 07 e 08: Quantidade de sistemas desenvolvidos em parceria, pelos Tribunais; Índice de atendimento aos padrões nacionais recomendados pelo CNJ, Índice de implantação de sistemas nacionais, pelos Tribunais.		
<b>Responsável pela apuração</b>	COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO – SEÇÃO DE PROJETOS JURÍDICOS / SEÇÃO DE PROJETOS ADMINISTRATIVOS.		

**Indicador 6.2:** Sistema de TIC aderentes aos padrões de interoperabilidade definidos pelo CNJ.

**TEMA:** Acesso ao Sistema da Justiça.

<b>O que Mede</b>	<b>Número de sistemas Nacionais vigentes no TJES e que está aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade do CNJ.</b>		
<b>Quando Medir</b>	Semestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados semestrais)		
<b>Porque medir</b>	Atender a determinação do CNJ, a fim de viabilizar troca de informações entre Sistemas Nacionais.		
<b>Como medir</b>	Total de Sistemas Nacionais aderentes ao modelo nacional de interoperabilidade / Total de sistemas vigentes no TJES.		
<b>Situação Atual</b>	100% de atendimento (Sistema Nacional atual = Banco Nacional de Mandado de Prisão).		
<b>META</b>	100% dos Sistemas Nacionais aderentes		
<b>Distribuição</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
	100%	100%	100%
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador do PETI – CNJ n <sup>o</sup> 27 – Sistemas de TIC aderentes aos padrões de interoperabilidade definidos pelo CNJ. Sistema nacional = aqueles que necessitam de troca de informação entre o TJES e órgãos de esfera nacional.		
<b>Responsável pela apuração</b>	COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO – SEÇÃO DE PROJETOS JURÍDICOS / SEÇÃO DE PROJETOS ADMINISTRATIVOS.		

### Iniciativas para alcance do objetivo estratégico 6:

- Utilizar o modelo nacional de interoperabilidade nos casos de integração entre os Sistemas Nacionais;
- Criar modelo próprio de interoperabilidade baseado no modelo nacional de interoperabilidade;
- Desenvolver o portfólio de interoperabilidade entre os sistemas judiciais e administrativos do TJES;
- Desenvolver bases corporativas de dados dos sistemas do TJES;
- Disponibilizar as soluções desenvolvidas pela Secretaria de Tecnologia da Informação;
- Capacitar os servidores nas técnicas preconizadas pelos padrões;
- Conhecer os padrões de interoperabilidade definidos pelo CNJ.

<sup>12</sup> No segmento da tecnologia da informação, objetiva-se a interoperabilidade técnica - a troca de informações e/ou dados, com a utilização de linguagens e protocolos comuns. Em outras palavras, é a capacidade de um sistema de se comunicar de forma transparente (ou o mais próximo disso) com outro sistema (semelhante ou não).





## 7- PRIMAR PELA SATISFAÇÃO DO CLIENTE DE TIC.

**Indicador 7.1:** Índice de Satisfação do Cliente Interno de TIC.

**TEMA:** Atuação Institucional.

<b>O que Mede</b>	<b>O percentual de satisfação dos clientes de TI com os produtos, serviços e recursos (infraestrutura) oferecidos.</b>								
<b>Quando Medir</b>	Semestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados semestrais).								
<b>Porque medir</b>	Conhecer a percepção do usuário quanto à qualidade dos produtos, serviços e recursos (infraestrutura) oferecidos.								
<b>Como medir</b>	Fórmula = Média (Índice de Satisfação de Clientes Internos de Produtos + Índice de Satisfação de Clientes de Serviços + Índice de Satisfação de Clientes de Recursos). Índice de Satisfação de Clientes de Produtos = (Número de Clientes Satisfeitos com Produtos no ano-base / Número Total de Clientes Pesquisados no ano-base) x 100. Índice de Satisfação de Clientes de Serviços = (Número de Clientes Satisfeitos com Serviços no ano-base / Número Total de Clientes Pesquisados no ano base) x 100. Índice de Satisfação de Clientes de Recursos = (Número de Clientes Satisfeitos com Recursos no ano-base / Número Total de Clientes Pesquisados no ano base) x 100.								
<b>Situação Atual</b>	Não medido.								
<b>META</b>	Alcançar a satisfação dos clientes internos de TIC em 80% até 2014.								
<b>Distribuição</b>	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>60%</td><td>70%</td><td>80%</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	60%	70%	80%		
2013	2014	2015							
60%	70%	80%							
<b>Observações</b>	Equivale ao indicador do PETI – CNJ nºs 03, 04 e 05: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos; Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os sistemas; Índice de satisfação de Magistrados e servidores com a documentação dos sistemas.								
<b>Responsável pela apuração</b>	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.								

### Iniciativas para alcance do objetivo estratégico 7:

- Realizar a gestão por competência, promovendo a capacitação de pessoal;
- Implantar os processos de suporte a serviço preconizados no ITIL;
- Aprimorar as soluções e serviços de TIC existentes;
- Elaborar e implantar a política de segurança da informação do TJES;
- Implementar plano de comunicação para a STI;
- Estabelecer mecanismo de comunicação permanente entre a STI e as Comarcas.



## 8 – APRIMORAR A COMUNICAÇÃO COM PÚBLICOS EXTERNOS E INTERNOS.

**Indicador 8.1:** Acompanhamento do PETI.

**TEMA:** Atuação Institucional.

O que Mede	O nível de transparência na divulgação das informações acerca de diretrizes, ações, serviços, projetos e programas aprovados pela Administração, através do acompanhamento do Planejamento Estratégico de TI (PETI).								
Quando Medir	Semestralmente (medida anual = soma dos resultados semestrais).								
Porque medir	Garantir que todas as informações produzidas pela STI sejam amplamente divulgadas.								
Como medir	Quantidade de reuniões de avaliação do andamento do PETI, utilizando os indicadores estratégicos, com a participação dos servidores da STI e da alta administração do TJES.								
Situação Atual	Não medido.								
META	Realizar 01 reunião semestralmente de acompanhamento do PETI, com a Alta Administração, e 02 por semestre, com os servidores da STI.								
Distribuição	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>10</td><td>10</td><td>10</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	10	10	10		
2013	2014	2015							
10	10	10							
Observações									
Responsável pela apuração	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.								

### Iniciativas para alcance do objetivo estratégico 8:

- 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;
- Implantar processo de gerenciamento de incidentes;
- Catalogar, manter e divulgar o conjunto de normas, leis e regulamentos que regem a área de TI;
- Implementar plano de comunicação para a STI;
- Estabelecer mecanismo de comunicação permanente da STI com demais estruturas organizacionais do TJES.



## 9 – GARANTIR O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS GERENCIAIS E TÉCNICAS.

**Indicador 9.1:** Índice de Cumprimento de Plano de Capacitação da STI.

**TEMA:** Gestão de Pessoas.

O que Mede	O percentual de execução de Plano de Capacitação dos servidores da STI em cursos relativos ao desenvolvimento de competências estratégicas e técnicas.		
Quando Medir	Semestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados semestrais).		
Porque medir	Garantir o cumprimento do plano estabelecido.		
Como medir	Fórmula = (Número de Cursos realizados Conforme o Planejado no período-base / Quantidade de Cursos Previstos no Plano de Capacitação da STI para o período-base) x 100.		
Situação Atual	Não medido.		
META	Garantir, a partir de 2015, 100% de execução do Plano de Capacitação da STI.		
Distribuição	2013	2014	2015
	80%	90%	100%
Observações	Equivale a indicador PETI-CNJ nº 15: Nível de capacitação gerencial.		
Responsável pela apuração	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.		

### Iniciativas para alcance do objetivo estratégico 9:

- Definir Plano Plurianual de Capacitação em TI;
- 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.



## 10 – PROMOVER A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.

**Indicador 10.1:** Percentual de Implantação de Política de Segurança da Informação.

**TEMA:** Infraestrutura e Tecnologia.

O que Mede	O índice de identificação, catalogação e implantação de itens da política de segurança da informação em relação aos cadastrados no respectivo portfólio.								
Quando Medir	Semestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados semestrais)								
Porque medir	Possibilitar a proposição de medidas que assegurem que a Política de Segurança da Informação seja identificada, aprovada e implementada.								
Como medir	Número de Itens de Segurança Implantados no ano-base / Número de itens devidamente cadastrados no portfólio) x 100								
Situação Atual	Não medido								
META	Implantar, até 2015, 70% dos itens da Política de Segurança da Informação devidamente cadastrados no portfólio respectivo.								
Distribuição	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>30%</td><td>50%</td><td>70%</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	30%	50%	70%		
2013	2014	2015							
30%	50%	70%							
Observações	Equivale a indicador PETI-CNJ n°s: 22 e 23: Implantação de Comitê e Política de segurança; Índice de ataques externos e internos, impedidos. Necessário elaborar o portfólio de Segurança da Informação								
Responsável pela apuração	COORDENADORIA DE SUPORTE – SEÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.								

### Iniciativas para alcance do objetivo estratégico 10:

- Elaborar e implantar a política de segurança da informação do TJES;
- Investir na estruturação das áreas de segurança de TIC;
- Habilitar os magistrados e servidores na utilização da certificação digital;
- Implantar o Comitê de Segurança da Informação.



## 11 – GARANTIR A INFRAESTRUTURA DE TIC APROPRIADA AS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E JUDICIAIS.

**Indicador 11.1:** Índice de Disponibilidade de Serviços e Recursos essenciais.

**TEMA:** Infraestrutura e Tecnologia.

<b>O que Mede</b>	O percentual do tempo, em um período, em que os serviços e recursos de TI, incluindo sistemas informatizados eleitos essenciais, estiveram disponíveis para utilização pelos usuários de TI.		
<b>Quando Medir</b>	Quadrimestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados quadrimestrais).		
<b>Porque medir</b>	Assegurar o atendimento dos requisitos de tempo de respostas dos acordos de níveis de serviços (SLA ou ANS), minimizar as interrupções (downtime) e promover melhorias contínuas do desempenho e da capacidade de TI por meio da monitoração e medição.		
<b>Como medir</b>	Fórmula = $(TSA - TF) / TSA \times 100$ . Onde: TSA = Tempo de Serviço Acordado Sem Falhas da REDE LOCAL E DATACENTER no ano-base. TF = Tempo de Serviço de Falha da REDE LOCAL E DATACENTER no ano-base. (excluindo-se os tempos de paradas programadas).		
<b>Situação Atual</b>	Não medido.		
<b>META</b>	Alcançar, até 2015, 90% de disponibilidade dos serviços e recursos essenciais.		
<b>Distribuição</b>	2013	2014	2015
	80%	85%	90%
<b>Observações</b>	Equivale a indicador PETI-CNJ n°s 21: Índice de gerenciamento de serviços de Terceiros (gerenciamento de Contratos).		
<b>Responsável pela apuração</b>	COORDENADORIA DE SUPORTE – SEÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES.		

**Indicador 11.2:** Percentual de Cumprimento da Política de Nivelamento de Infraestrutura de TI do TJES.

**TEMA:** Infraestrutura e Tecnologia.

<b>O que Mede</b>	O percentual de requisitos atendidos em relação aos definidos na Política de Nivelamento de Infraestrutura Básica de TIC do TJES.		
<b>Quando Medir</b>	Semestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados semestrais).		
<b>Porque medir</b>	Assegurar o cumprimento da Política de Nivelamento de Infraestrutura de TIC definida.		
<b>Como medir</b>	Fórmula = $N^{\circ}$ de requisitos atendidos / $n^{\circ}$ total de requisitos de INFRAESTRUTURA básica especificados na Resolução CNJ n° 90.		
<b>Situação Atual</b>	Não medido.		
<b>META</b>	Alcançar, até 2014, 100% de aderência à Política de Nivelamento de Infraestrutura de TIC.		
<b>Distribuição</b>	2013	2014	2015
	90%	95%	100%
<b>Observações</b>	Equivale a indicador PETI-CNJ n°s 25: Percentual de cumprimento dos requisitos de infraestrutura definidos na Resolução de nivelamento de TI do CNJ. Necessário estabelecer a Política de Nivelamento de Infraestrutura de TIC do TJES.		
<b>Responsável pela apuração</b>	COORDENADORIA DE SUPORTE – SEÇÃO TELECOMUNICAÇÕES / SEÇÃO DE SUPORTE.		

### Iniciativas:

- Definir e implantar política de disponibilidade para serviços e recursos essenciais.
- Criar política de nivelamento de infraestrutura de TIC, com base na Resolução n° 90/2009 do CNJ;
- 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.



## 12 – PROMOVER A INTERAÇÃO E A TROCA DE EXPERIÊNCIA DE TIC ENTRE ÓRGÃOS, EM ESPECIAL OS DOS PODER JUDICIÁRIO.

**Indicador 12.1:** Participação em Comitê de Tecnologia Nacionais do Judiciário.

**TEMA:** Infraestrutura e Tecnologia.

O que Mede	Quantidade de participações em Comitês de Tecnologia Nacionais, cujo objetivo é a interação e a troca de experiência de TIC entre órgãos.		
Quando Medir	Semestralmente (medida anual = soma dos resultados semestrais).		
Porque medir	Identificar se a STI está assegurando a troca de experiência de TIC entre órgãos, em especial os do Poder Judiciário.		
Como medir	Quantidade de grupos nos quais há representantes do TJES.		
Situação Atual	01 (Grupo de Aquisição de Soluções de TI baseados na IN nº 04/2010 do MPLOG).		
META	Ter representantes da STI presentes em discussões nacionais do Judiciário, em pelo menos 02 eventos por ano.		
Distribuição	2013	2014	2015
	02	02	02
Observações	-		
Responsável pela apuração	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.		

### Iniciativa:

- Atender às convocações do CNJ para as reuniões nacionais;
- Desenvolver planejamento estratégico de TIC plurianual alinhado à estratégia do Poder Judiciário;
- Aprovar o planejamento estratégico de TIC no Tribunal Pleno;
- Estabelecer indicadores desafiadores de curto, médio e longo prazos e respectivas metas para mensuração do seu alcance.



### 13 – GARANTIR A GESTÃO EFICIENTE DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS DE TIC.

**Indicador 13.1:** Índice de comprometimento do orçamento da TI com projetos estratégicos.

**TEMA:** Orçamento.

<b>O que Mede</b>	O percentual de reserva de recursos estratégicos diante do orçamento disponibilizado para a área de TI.								
<b>Quando Medir</b>	Quadrimestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados quadrimestrais).								
<b>Porque medir</b>	Identificar se a STI está assegurando os recursos para a execução de ações e projetos considerados estratégicos.								
<b>Como medir</b>	Fórmula = (Valor do Orçamento destinado para Ações Estratégicas de TI (PETI) no ano-base / Valor do Orçamento disponibilizado para a Área de TI no ano-base) x 100.								
<b>Situação Atual</b>	Não medido.								
<b>META</b>	Alcançar, até 2015, 80% de destinação do orçamento de TI para a execução de ações estratégicas.								
<b>Distribuição</b>	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>60%</td><td>70%</td><td>80%</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	60%	70%	80%		
2013	2014	2015							
60%	70%	80%							
<b>Observações</b>	-								
<b>Responsável pela apuração</b>	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.								

**Indicador 13.2:** Percentual de planejamento dos recursos orçamentários.

**TEMA:** Orçamento.

<b>O que Mede</b>	O percentual de execução orçamentária da área de TI.								
<b>Quando Medir</b>	Quadrimestralmente (medida anual = média aritmética dos resultados quadrimestrais).								
<b>Porque medir</b>	Identificar se a STI está realizando a execução de ações e projetos do orçamento.								
<b>Como medir</b>	Fórmula = (Valor do Orçamento Executado no ano-base/ Valor do Orçamento disponibilizado para a Área de TI no ano-base) x 100.								
<b>Situação Atual</b>	Não medido.								
<b>META</b>	Alcançar, até 2015, 80% de assertividade na execução orçamentária de TI.								
<b>Distribuição</b>	<table border="1"><thead><tr><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr></thead><tbody><tr><td>70%</td><td>75%</td><td>80%</td></tr></tbody></table>	2013	2014	2015	70%	75%	80%		
2013	2014	2015							
70%	75%	80%							
<b>Observações</b>	Equivale a indicador PETI-CNJ n°s: 29, 30 e 31 do CNJ: Índice de planejamento dos recursos orçamentários; Eficiência da Execução financeira de TIC; Percentual de projetos que atingiram suas metas financeiras conforme planejado.								
<b>Responsável pela apuração</b>	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.								

#### Iniciativas:

- Criar mecanismos de controle da execução orçamentária;
- Realizar reuniões de acompanhamento e revisão orçamentária alinhadas às reuniões de acompanhamento do PETI.



## 8 RESULTADOS DO PETI ANTERIOR.

■ Concluído no Exercício PETI aprovado por meio da Resolução TJES nº 47/2010

■ Retirado do PETI

Item	Objetivo Estratégico PETI 2010	Necessidade/Projeto/Item do Plano de Ação	Concluído	Manter?	Justificativa da Não Conclusão/Proposta de atuação
1	Primar pela Satisfação do cliente de TIC.	Elaborar metodologia e questionário para avaliação.	Não	Sim	-
2	Primar pela Satisfação do cliente de TIC.	Implantar os processos de suporte a serviço de entrega de serviços preconizados no ITIL V3.	Não	Sim	Contratar consultoria após contratação de Service Desk.
3	Primar pela Satisfação do cliente de TIC.	Adquirir equipamentos e softwares que atendam às necessidades dos usuários.	Não	Sim	Foram adquiridos desktops e impressoras, mas softwares não. Identificar a necessidade dos usuários.
4	Primar pela Satisfação do cliente de TIC.	Ampliar e aprimorar o gerenciamento de processos em 2º grau, incluindo-se os Gabinetes de Desembargadores e Juizes Substitutos em 2º grau.	Não	Sim	-
5	Primar pela Satisfação do cliente de TIC.	Implantação do serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos em informática - Central Help Desk.	Não	Sim	Em fase de contratação de Service Desk.
6	Facilitar o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços.	Ampliação do sistema SIEP nas Varas das Execuções e Juizados Criminais.	Não	Sim	Implantado nas Varas de Execuções. Faltam os Varas Criminais.
7	Facilitar o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços.	Implementação e expansão do sistema PROJUDI/PJE nas Varas dos Juizados Especiais Cíveis e da Fazenda Pública.	Não	Sim	PROJUDI não será ampliado devido a descontinuidade do sistema pelo CNJ. EJUD, 2ª instância e SIEP trabalharão com processo digitalizado.
8	Facilitar o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços.	Central de Mandados Eletrônicos.	Não	Sim	Esta em fase de implantação em todo o Estado e em implantação no 2º grau.
9	Facilitar o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços.	Certidão Positiva e Negativa no Portal do Poder Judiciário.	Não	Sim	Certidão negativa concluída. Certidão positiva em estudo para implantação, aguardando definição do grupo Gestor.
10	Promover a cidadania, permitindo que os sistemas e serviços estejam disponíveis a todos os cidadãos.	Portal da Transparência no Tribunal.	Sim	-	-
11	Promover a cidadania, permitindo que os sistemas e serviços estejam disponíveis a todos os cidadãos.	Projeto Justiça Colaborativa.	Sim	-	-
12	Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre tribunais (nacional e internacional).	Implantar escritório e metodologia de gerenciamento de projetos.	Não	Sim	É necessária a formalização do setor.
13	Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre tribunais (nacional e internacional).	Criar parcerias para desenvolvimento e utilização de sistemas TIC.	Sim	-	Desenvolvidas parcerias com os órgãos MPES, SEJUS, SESP, PRODEST, SEFAZ, PGE.
14	Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre tribunais (nacional e internacional).	Compartilhar sistemas de precatórios.	Não	Não	Não há plena compatibilidade de tecnologia dos demais tribunais com as do TJES.
15	Aprimorar a comunicação com o público interno e externo.	Identificar os padrões de acessibilidade e usabilidade para o desenvolvimento web.	Não	Sim	No portal foi adequado, mas nos demais sistemas web não. Falta padronização junto com a Comissão de Acessibilidade do TJES
16	Aprimorar a comunicação com o público interno e externo.	Capacitar servidores nos padrões estabelecidos.	Não	Sim	
17	Aprimorar a comunicação com o público interno e externo.	Adequar as páginas existentes aos novos padrões	Não	Não	Não foi possível identificar do que se trata.
18	Aprimorar a comunicação com o público interno e externo.	Dinamizar informações no Portal TJES (Em atendimento às Resoluções nº 79 e 102 do CNJ e à Lei Complementar nº 131/2009.)	Sim	-	-
19	Melhorar a imagem de TIC do Poder Judiciário.	Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em conhecimentos específicos.	Não	Sim	
20	Melhorar a imagem de TIC do Poder Judiciário.	Capacitar magistrados e servidores na utilização do processo eletrônico e demais sistemas de TIC.	Não	Sim	
21	Melhorar a imagem de TIC do Poder Judiciário.	Promover cursos de capacitação em atendimento ao público.	Não	Sim	
22	Melhorar a imagem de TIC do Poder Judiciário.	Disponibilizar sistemas e serviços para fomentar o uso dos instrumentos de educação à distância, viabilizando a capacitação de número maior de servidores.	Não	-	EAD esta em fase de testes e falta plano de capacitação, divulgar.
23	Melhorar a imagem de TIC do Poder	Enquete site TJES.	Não	Não	O projeto não contribui para atingir o





Item	Objetivo Estratégico PETI 2010	Necessidade/Projeto/Item do Plano de Ação	Concluído	Manter?	Justificativa da Não Conclusão/Proposta de atuação
	Judiciário.				objetivo estratégico.
24	Garantir o desenvolvimento de competências gerenciais e técnicas.	Capacitar magistrados e servidores em gestão e execução da estratégia, gestão de processos de infraestrutura e serviços de TIC.	Não	Sim	Analisar a inclusão no plano de capacitação.
25	Garantir o desenvolvimento de competências gerenciais e técnicas.	Capacitar servidores na alimentação dos sistemas processuais, para que reflitam com exatidão o andamento do processo.	Não	Sim	Analisar a inclusão no plano de capacitação.
26	Garantir o desenvolvimento de competências gerenciais e técnicas.	Treinamento para a equipe de desenvolvimento em "Ponto de Função".	Não	Sim	Analisar a inclusão no plano de capacitação.
27	Garantir o desenvolvimento de competências gerenciais e técnicas.	Treinamento dos gestores de TIC.	Não	Sim	Analisar a inclusão no plano de capacitação.
28	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.	Identificar os itens do padrão do CNJ ainda não atendidos;	Não	Sim	-
29	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.	Buscar informação e capacitação sobre os aspectos ainda não atendidos, levando-se em consideração os padrões estabelecidos pelo CNJ;	Não	Sim	
30	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.	Realizar aquisições e contratações, a fim de atender aos padrões determinados pelo CNJ.	Não	Sim	
31	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.	Implementar os padrões de governança de TIC (BSC, COBIT, ITIL).	Não	Sim	-
32	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.	Infraestrutura de Hardware e Software	Não	Não	Trata-se de uma iniciativa constante da Secretaria de Tecnologia da Informação. Os projetos de aquisição deverão ser detalhados no PDTI.
33	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.	Disponibilização de Internet móvel para Magistrados.	Sim	-	-
34	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.	Aquisição de equipamentos para gravação digital.	Não	Sim	Em fase de estudos de viabilidade.
35	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.	Projeto Gerenciamento de Identidades.	Sim	-	-
36	Promover a segurança da informação.	Instituir o Comitê de Segurança da Informação do TJES.	Não	Sim	
37	Promover a segurança da informação.	Customizar a política de segurança da informação para uso no TJES.	Não	Sim	
38	Promover a segurança da informação.	Investir em segurança de TIC, especialmente com aquisição de equipamentos, sistemas e formação profissional.	Não	Sim	
39	Promover a segurança da informação.	Projeto "Segurança da Informação do TJES".	Não	Sim	Foi instituída a Seção de Segurança para tratar do assunto.
40	Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário.	Identificar e implantar ferramentas apropriadas para monitoramento da disponibilidade dos sistemas essenciais.	Não	Sim	-
42	Garantir a disponibilidade de sistemas de essenciais ao judiciário.	Sistema de Protocolo Integrado e Expresso (Drive Thru).	Não	Não	Não depende da STI.
43	Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário.	Sistema Wireless para Justiça Volante.	Sim	-	Foi adotada a solução via 3G
44	Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário.	Dinamizar Data Center de Alto Desempenho.	Não	Sim	-



## 9 CALENDÁRIO PETI – 2013.

janeiro						
D	S	T	Q	Q	S	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

fevereiro						
D	S	T	Q	Q	S	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

março						
D	S	T	Q	Q	S	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

abril						
D	S	T	Q	Q	S	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Maio						
D	S	T	Q	Q	S	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

junho						
D	S	T	Q	Q	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

julho						
D	S	T	Q	Q	S	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			




Agosto						
D	S	T	Q	Q	S	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

setembro						
D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

outubro						
D	S	T	Q	Q	S	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Novembro						
D	S	T	Q	Q	S	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

dezembro						
D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

-  Reunião de Análise da Estratégia (R.A.E.)
-  Entrega dos indicadores
-  Consolidação dos indicadores