



## CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

### RESOLUÇÃO Nº 99, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2009

Institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário.

O **PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o decidido no Processo nº 200910000066902, na 95ª Sessão Ordinária, realizada no dia 24 de novembro de 2009, e

Considerando competir ao Conselho Nacional de Justiça, como órgão de controle da atuação administrativa e financeira dos tribunais, a atribuição de coordenar o planejamento e a gestão estratégica do Poder Judiciário;

Considerando a unicidade do Poder Judiciário, a exigir a implementação de diretrizes nacionais para nortear a atuação institucional de todos os seus órgãos;

Considerando a necessidade de se assegurar uma convergência dos recursos humanos, administrativos e financeiros empregados pelos segmentos do Poder Judiciário no que concerte à Tecnologia da Informação e Comunicação;

Considerando o trabalho realizado no âmbito do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário, que conta com representantes de todos os segmentos do Judiciário Brasileiro;

Considerando o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário estabelecido na Resolução CNJ N.º 70, de 18 de março de 2009,

#### **RESOLVE:**

Art. 1º Fica instituído o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário, com suas metas e indicadores, constante do Anexo I desta Resolução, sintetizado nos seguintes componentes:

I - Missão: Prover soluções tecnológicas efetivas para que o Judiciário cumpra sua função institucional.

II - Visão: Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC.

III - Atributos de Valor para a Sociedade:

- a) celeridade;
- b) modernidade;
- c) acessibilidade;
- d) transparência;
- e) responsabilidade social e ambiental;

- f) imparcialidade;
- g) ética;
- h) probidade.

IV - 13 (treze) objetivos estratégicos, distribuídos em 8 (oito) temas:

- a) Eficiência Operacional: Objetivo 1. Primar pela satisfação do cliente de TIC;
- b) Acesso ao Sistema de Justiça: Objetivo 2. Facilitar o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços;
- c) Responsabilidade Social: Objetivo 3. Promover a cidadania, permitindo que os sistemas e serviços estejam disponíveis a todos os cidadãos;
- d) Alinhamento e Integração: Objetivo 4. Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre tribunais (nacional e internacional);
- e) Atuação Institucional: Objetivo 5. Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos; Objetivo 6. Melhorar a imagem de TIC do Judiciário;
- f) Gestão de Pessoas: Objetivo 7. Desenvolver competências gerenciais;
- g) Infraestrutura e Tecnologia: Objetivo 8. Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas; Objetivo 9. Promover a segurança da informação; Objetivo 10. Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário; Objetivo 11. Desenvolver sistemas de TIC interoperáveis e portáteis; Objetivo 12. Prover documentação de sistemas;
- h) Orçamento: Objetivo 13. Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC.

Art. 2º O Conselho Nacional de Justiça e os tribunais indicados nos incisos II a VII do Art. 92 da Constituição Federal elaborarão os seus respectivos planejamentos estratégicos de tecnologia da informação e comunicação, alinhados ao Plano Estratégico Nacional de TIC, com abrangência mínima de 5 (cinco) anos, bem como os aprovarão nos seus órgãos plenários ou especiais até 31 de março de 2009.

§ 1º Os planejamentos estratégicos de que trata o caput conterão:

- I - pelo menos um indicador de resultado para cada objetivo estratégico;
- II - metas de curto, médio e longo prazos, associadas aos indicadores de resultado;
- III - projetos e ações julgados suficientes e necessários para o atingimento das metas fixadas.

§ 2º Os tribunais que já disponham de planejamentos estratégicos de TIC deverão adequá-los ao Plano Estratégico Nacional de TIC, observadas as disposições e requisitos do caput do § 1º deste artigo.

§ 3º As propostas orçamentárias dos tribunais devem ser alinhadas aos seus respectivos planejamentos estratégicos, de forma a garantir os recursos necessários à sua execução.

Art. 3º Para a concretização do previsto nesta Resolução, dever-se-á adotar a estrutura e as prescrições da Resolução n. 70/2009.

Art. 4º O Conselho Nacional de Justiça acompanhará o cumprimento do planejamento estratégico nacional de TIC por meio da coleta periódica de informações oriundas dos tribunais, oportunidade em que poderá promover ajustes e outras medidas necessárias à melhoria do desempenho.

Parágrafo único. Sem prejuízo da atuação de que trata o caput deste artigo, os

**REVOGADO**

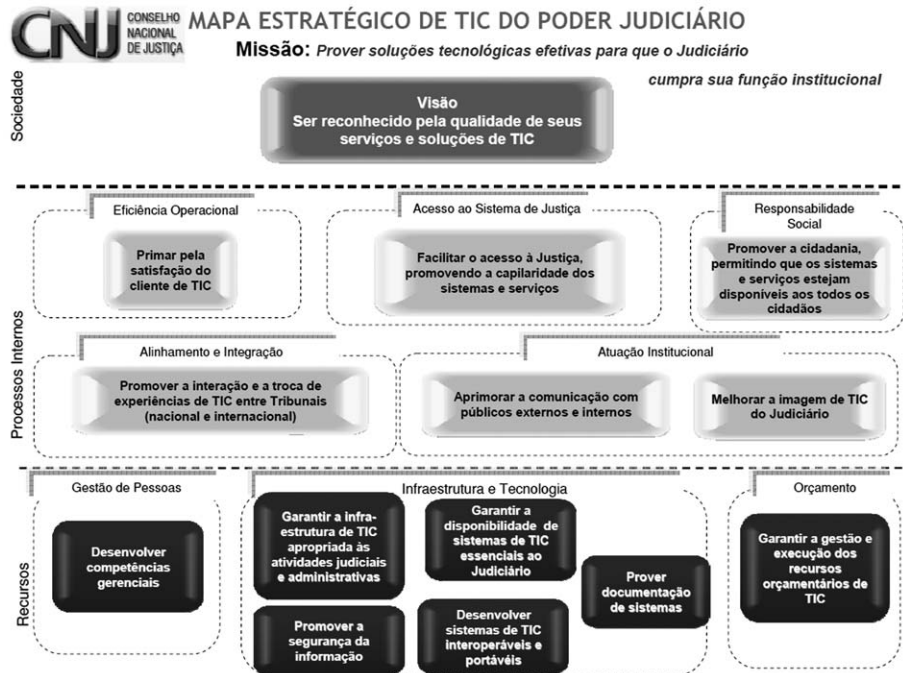
tribunais promoverão Reuniões de Análise da Estratégia - RAE trimestrais para acompanhamento dos resultados das metas fixadas.

Art. 5º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**Min. GILMAR MENDES**

ANEXO I

A Estratégia de TIC do Poder Judiciário



Planejamento Estratégico de TIC do Poder Judiciário

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

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

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

Atributos de Valor para a Sociedade: Credibilidade

Celeridade

Modernidade

Acessibilidade

Transparência

Responsabilidade Social e Ambiental

Imparcialidade

Ética

Probidade

Tema: Eficiência Operacional.

Objetivo Estratégico: Primar pela satisfação do cliente TIC.

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

Indicador e Meta:

INDICADOR 1: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários

META: 70% dos incidentes, atendidos em até 10 minutos.

INDICADOR 2: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários

META: 70% dos incidentes solucionados conforme NASs (SLAs) estabelecidos

INDICADOR 3: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos

META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

INDICADOR 4: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os sistemas

META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

INDICADOR 5: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com a documentação dos

sistemas  
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

Linhas de Atuação:

Taxa de disponibilidade;

Tecnologia - infraestrutura e serviços (modernização);

Atendimento - Alocação e realocação de pessoas;

Otimização e simplificação de processos.

Ações Sugeridas:

Realizar a gestão por competência, promovendo a capacitação de pessoal

Implantar os processos de suporte a serviço preconizados no ITIL;

Estabelecer sistema automatizado dos processos do ITIL;

Tema: Acesso ao Sistema de Justiça.

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

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

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

Linhas de Atuação:

Promover a capilaridade dos sistemas e serviços postos à disposição do público;

garantir acessibilidade real (democratização do acesso).

Ações Sugeridas:

Incentivar a descentralização dos serviços judiciais, inclusive por meio de postos avançados de atendimento eletrônico;

Incrementar a disponibilização de assuntos judiciais e administrativos nos Portais do Judiciário.

Tema: Responsabilidade Social.

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

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

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

Linhas de Atuação:

Disponibilizar sistemas e serviços que ajudem o cidadão a desenvolver a consciência de seus direitos, deveres e valores;

Criar e disponibilizar sistemas que possibilitem o maior controle e divulgação dos direitos e deveres na área da Infância e Juventude;

Criar e disponibilizar sistemas que possibilitem o controle e o acompanhamento da Reinserção social de egressos.

Ações Sugeridas:

Tornar disponíveis sistemas que possam suportar uma política de segurança pública com cidadania;

Firmar parcerias com entidades públicas e privadas para educação e inserção social de menores infratores, menores carentes e vítimas da prostituição infantil;

Utilizar o Cadastro Nacional de Adoção;

Tema: Alinhamento e Integração.

Objetivo Estratégico: Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre tribunais (nacional e internacional)

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

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

Indicador e Meta:

INDICADOR 6: Quantidade de sistemas desenvolvidos em parceria, pelos Tribunais

META: no mínimo 05 projetos desenvolvidos em parceria até dez/2010

INDICADOR 7: Índice de atendimento aos padrões nacionais recomendados pelo CNJ

META: 70% dos padrões estabelecidos, implantados até dez/2010 para uso pelo Judiciário

INDICADOR 8: Índice de implantação de sistemas nacionais, pelos Tribunais.

META: 70% dos Tribunais aderirem aos Sistemas Nacionais propostos pelo CNJ (implantarem), anualmente

Linhas de Atuação:

Difusão de conhecimentos e expertises;

Continuidade dos processos administrativos;

Gestão democrática e participativa;

Criar parcerias para desenvolvimento e utilização de sistemas de TIC.

Ações Sugeridas:

Desenvolver planejamento estratégico de TIC plurianual alinhado à estratégia do Poder Judiciário;

Aprovar o planejamento de TIC de cada Tribunal no Tribunal Pleno ou Órgão Especial;

Estabelecer indicadores desafiadores de curto, médio e longo prazos e respectivas metas para mensuração do seu alcance;

Assegurar a participação dos magistrados e servidores na concepção e execução do planejamento;

Estruturar a unidade administrativa responsável pela gestão estratégica (Resolução 49/CNJ);

Implantar escritório e metodologia de gerenciamento de projetos.

Tema: Atuação Institucional.

Objetivo Estratégico: Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos

Descrição do Objetivo: Disponibilizar as informações processuais e administrativas de forma clara e objetiva facilitando o acesso e o entendimento das mensagens

Indicador e Meta:

INDICADOR 9: Índice de disponibilidade das informações pelo portal

META: Assegurar que 90% de todas as informações possíveis estejam disponíveis no Portal garantindo estabilidade, desempenho, usabilidade e acessibilidade.

INDICADOR 10: Índice de automação das informações processuais e administrativas do Tribunal

META: 70% de automação das informações processuais e administrativas disponibilizadas

Linhas de Atuação:

Parcerias/Convênios para ampliar os canais de comunicações;

Solução coletiva de demandas como forma de atingir o maior público possível;

Estabelecer e disponibilizar sistemas e serviços para efetivar a Comunicação eletrônica (art. 7º da Lei nº 11.419/2006).

Ações Sugeridas:

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

Firmar parcerias e convênios para implementar projetos de interesse comum, inclusive mecanismos que viabilizem a comunicação eletrônica entre o Poder Judiciário e os outros Poderes, setores e instituições.

Tema: Gestão de Pessoas.

Objetivo Estratégico: Melhorar a imagem de TIC do Judiciário.

Descrição do Objetivo: Garantir que os diversos usuários de TIC do Judiciário tenham suas necessidades atendidas e assim possam reconhecer a qualidade dos

serviços prestados.

Indicador e Meta:

INDICADOR 11: índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC

META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

INDICADOR 12: índice de qualidade dos serviços prestados pela TIC

META: 70% dos serviços prestados dentro do NAS - Nível de Acordo de Serviço, especificado para cada serviço

INDICADOR 13: índice de satisfação dos usuários externos com os serviços de TIC prestados pelo Judiciário

META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

Linhas de Atuação:

Gestão e execução da estratégia;

Gestão administrativa;

Gestão de projetos;

Sistemas de TIC;

Estatística.

Ações Sugeridas:

Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em conhecimentos específicos;

Capacitar magistrados e servidores na utilização do processo eletrônico e demais sistemas de TIC;

Capacitar magistrados e servidores em gestão e execução da estratégia, gestão administrativa, de pessoas e de projetos;

Promover cursos de capacitação em atendimento ao público;

Acompanhar e avaliar a eficácia de treinamentos por intermédio de pesquisas e índice de alcance dos objetivos estratégicos;

Capacitar em gestão por competências, de modo a incentivar o melhor aproveitamento das habilidades;

Disponibilizar sistemas e serviços para fomentar o uso dos instrumentos de educação à distância, viabilizando a capacitação de um número maior de servidores.

Tema: Gestão de Pessoas.

Objetivo Estratégico: Desenvolver competências gerenciais.

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

Indicador e Meta:

INDICADOR 15: nível de capacitação gerencial

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

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

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

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

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

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

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

INDICADOR 19: índice de sucesso na execução de projetos estratégicos

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

Linhas de Atuação:

Gestão e execução da estratégia de TIC;

Gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI;

Gestão de projetos;

Metodologias de desenvolvimento de Sistemas de TI;

Ações Sugeridas:

Capacitar magistrados e servidores em gestão e execução da estratégia, gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI;

Capacitar servidores na alimentação dos sistemas processuais, para que reflitam com exatidão o andamento do processo;

Promover cursos de capacitação em atendimento ao público;

Capacitar em gestão por competências, de modo a incentivar o melhor aproveitamento das habilidades;

Fomentar o uso dos instrumentos de educação à distância para formação de gestores de TIC;

Tema: Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico: Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas

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

Indicador e Meta:

INDICADOR 24: Tempo de atualização das configurações dos ativos de TIC

META: 90% dos itens de configurações estejam atualizados - mensalmente [ com base no inventário], em dez/2010, 92% em dez/2011, 94% em dez/2012 até 98% em dez/2014

INDICADOR 25: Percentual de cumprimento dos requisitos de infraestrutura definidos na Resolução de Nivelamento de TI do CNJ

META: 70% dos Tribunais, obedecendo aos níveis da resolução

Linhas de Atuação:

Implantar e garantir a operacionalização de Infraestrutura de TIC;

Implantar e garantir a Segurança da informação;

Implantar e garantir a operacionalização dos serviços de TIC.

Ações Sugeridas:

Dotar as unidades judiciárias de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda;

Capacitar servidores nas tecnologias adotadas de modo a garantir a manutenção adequada.

Tema: Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico: Promover a segurança da informação

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

Indicador e Meta:

INDICADOR 22: Implantação de Comitê e Política de segurança

META: 80% dos Tribunais com comitê e política de segurança implantados até dez/2010

INDICADOR 23: Índice de ataques externos e internos, impedidos

META: 90% dos ataques resolvidos automaticamente pela infraestrutura

Linhas de Atuação:

Suporte à Estratégia;

Segurança da Informação.

Ações Sugeridas:

Investir na estruturação das áreas de segurança de TIC;

Priorizar sistemas de TIC diretamente relacionados aos projetos estratégicos;

Desenvolver políticas de segurança da informação;

Habilitar os magistrados e servidores na utilização da certificação digital;

Implantar o Comitê de Segurança da informação.

Tema: Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico: Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário

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

Indicador e Meta:

INDICADOR 20: índice de disponibilidade de serviços

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

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

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

Linhas de Atuação:

Infraestrutura;

Armazenamento e integridade da informação

Ações Sugeridas:

Dotar as unidades judiciárias de estrutura física e tecnológica adequada e proporcional à demanda;

Capacitar servidores nas áreas de segurança de TIC;

Padronizar o desenvolvimento e a manutenção de sistemas visando minimizar os incidentes e tornar mais ágil e mais fácil a recuperação dos que ocorrerem.

Tema: Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico: Desenvolver sistemas de TIC interoperáveis e portáteis.

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

Indicador e Meta:

INDICADOR 26: Metodologia de desenvolvimento de Software

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

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

META: 90% dos Sistemas Nacionais aderentes

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

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

Linhas de Atuação:

Aderir e implantar os padrões de desenvolvimento, interoperabilidade e portabilidade;

Cultura orientada a padrões livres.

Ações Sugeridas:

Aprimorar e padronizar os serviços prestados nos portais da internet;

Desenvolver e implantar sistemas e serviços que permitam o acesso virtual aos processos judiciais na íntegra;

Firmar parcerias e convênios para implementar projetos de interesse comum, inclusive mecanismos que viabilizem a comunicação eletrônica entre o Poder Judiciário e os outros Poderes, setores e instituições.

Tema: Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico: Prover documentação de sistemas

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

Indicador e Meta:

INDICADOR 14: Percentual de Sistemas novos, documentados

META: 90% dos Sistemas Nacionais Documentados até 2014

Linhas de Atuação:



**REVOGADO**

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

Ações Sugeridas:

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

Tema: Orçamento.

Objetivo Estratégico: Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC

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

Indicador e Meta:

INDICADOR 29: índice de planejamento dos recursos orçamentários

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

INDICADOR 30: Eficiência da Execução financeira de TIC

META: 80% de acerto na execução do orçamento - Mensal

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

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

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

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

Linhas de Atuação: Orçamento para a Execução da Estratégia de TIC.

Ações Sugeridas:

Alinhar o planejamento orçamentário de TIC aos objetivos estratégicos;

Otimizar a execução orçamentária de TIC;

Sistematizar o acompanhamento da execução orçamentária de TIC.