



**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
SECRETARIA JUDICIÁRIA**

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 1389, DE 12 DE ABRIL DE 2010 (*)

Aprova o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2010 a 2014.

O **EGRÉGIO ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**, em sessão extraordinária hoje realizada, sob a Presidência do Ex.mo Sr. Ministro Milton de Moura França, Presidente do Tribunal, presentes os Ex.mos Srs. Ministros João Oreste Dalazen, Vice-Presidente, Antônio José de Barros Levenhagen, Ives Gandra da Silva Martins Filho, João Batista Brito Pereira, Maria Cristina Irigoyen Peduzzi, Renato de Lacerda Paiva, Emmanoel Pereira, Lelio Bentes Corrêa, Aloysio Corrêa da Veiga e Horácio Raymundo de Senna Pires e o Ex.mo Sr. Vice-Procurador- Geral do Trabalho, Dr. Jeferson Luiz Pereira Coelho,

RESOLVEU:

Aprovar o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2010 a 2014, nos termos do documento anexo.

Brasília, 12 de abril de 2010.

MILTON DE MOURA FRANÇA
Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho

* Republicada em razão de erro material.



Planejamento Estratégico de
Tecnologia da Informação
e Comunicação
2010 a 2014

SETIN
Secretaria de Tecnologia da Informação

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

2010 a 2014

SETIN

Secretaria de Tecnologia da Informação



Tribunal Superior do Trabalho

Ministro Milton de Moura França
Presidente

Ministro João Oreste Dalazen
Vice-Presidente

Ministro Carlos Alberto Reis de Paula
Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho

Ministro Vantuil Abdala

Ministro Antônio José de Barros Levenhagen

Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho

Ministro João Batista Brito Pereira

Ministra Maria Cristina Irigoyen Peduzzi

Ministro José Simpliciano Fontes de Faria Fernandes

Ministro Renato de Lacerda Paiva

Ministro Emmanoel Pereira

Ministro Lelio Bentes Corrêa

Ministro Aloysio Corrêa da Veiga

Ministro Horácio Raymundo de Senna Pires

Ministra Rosa Maria Weber Candiota da Rosa

Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho

Ministro Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira

Ministra Maria de Assis Calsing

Ministra Dora Maria da Costa

Ministro Pedro Paulo Texeira Manus

Ministro Fernando Eizo Ono

Ministro Guilherme Augusto Caputo Bastos

Ministro Márcio Eurico Vitral Amaro

Ministro Walmir Oliveira da Costa

Ministro Mauricio Godinho Delgado

Ministra Kátia Magalhães Arruda

Ministro Augusto César Leite de Carvalho

Anselmo Rocha Nóbrega
Secretário-Geral da Presidência

Gustavo Caribé de Carvalho
Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal

Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI

Anselmo Rocha Nobrega
Secretário-Geral da Presidência (Coordenador)

Gustavo Caribé de Carvalho
Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal

Adlei Cristian Carvalho Pereira
Secretário Executivo do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

Ana Lucia Rego Queiroz
Secretária Judiciária

Rafael Almeida de Paula
Secretário de Tecnologia da Informação

Humberto Bosco Lustosa Barreira
Secretário de Controle da Justiça do Trabalho

Cláudio Fontes Feijó
Assessor-Chefe da Assessoria de Tecnologia da Informação e das Comunicações do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

Edson Luiz Muniz da Silva
Chefe de Gabinete

Sumário

Planejamento Estratégico	5
Metodologia	6
Missão e Visão de Futuro	8
Valores	9
Mapa Estratégico	10
Objetivos Estratégicos	12
Indicadores Estratégicos	16
Alinhamento dos Objetivos Estratégicos	54
Ações Estratégicas	58

Apresentação

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº 90, de 29 de setembro de 2009, determinou a todos os tribunais a elaboração e manutenção de um Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETI, alinhado às diretrizes estratégicas institucionais e nacionais.

As diretrizes estratégicas nacionais de Tecnologia da Informação e Comunicação foram delineadas pela Resolução nº 99 do CNJ, de 24 de novembro de 2009, que instituiu o Plano Estratégico Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação, com suas metas e indicadores, ao qual os planejamentos estratégicos de TI dos tribunais deverão alinhar-se.

As diretrizes estratégicas institucionais para o PETI, por sua vez, foram estabelecidas pelo Planejamento Estratégico do TST, aprovado pelo Órgão Especial em 15 de dezembro de 2009.

Este documento é resultado, portanto, do esforço de convergência das ações de Tecnologia da Informação às diretrizes e objetivos estratégicos fixados pelo TST e CNJ, abrangendo o período de 2010 a 2014. Representa a parcela de contribuição da Secretaria de Tecnologia da Informação do TST - SETIN para o cumprimento da Missão e Visão institucionais na busca de uma Justiça Trabalhista mais célere, acessível e efetiva.

Anselmo Rocha Nóbrega
Secretário-Geral da Presidência

Rafael Almeida de Paula
Secretário de Tecnologia da Informação

O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação constitui-se em um processo gerencial, contínuo e dinâmico, de elaboração, execução e monitoramento de estratégias de curto, médio e longo prazo, visando alinhar a tecnologia da informação aos objetivos estratégicos da organização. O Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETI é o documento resultante da primeira etapa desse processo: a de elaboração de objetivos, indicadores, metas e ações estratégicas.

O Planejamento Estratégico de TI permite identificar as necessidades institucionais, a fim de otimizar a alocação de pessoas e a utilização de recursos tecnológicos, administrativos e financeiros no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação.

O ponto de partida para esse trabalho de alinhamento estratégico foram as diretrizes estratégicas institucionais e nacionais - missão, visão, valores, objetivos, indicadores e metas. A partir da análise desses componentes, estabeleceram-se as diretrizes de TI que nortearão as ações da SETIN durante o período de 2010 a 2014.

À semelhança do Planejamento Estratégico do TST, a metodologia utilizada foi o *Balanced Scorecard* - BSC (indicadores de desempenho balanceados), desenvolvida por Robert Kaplan, professor da Harvard Business School, e por David P. Norton, presidente da Balanced Scorecard Collaborative.

Por se tratar de uma aplicação específica - Tecnologia da Informação, optou-se pela utilização do *Balanced Scorecard* para TI - IT-BSC, vertente da metodologia voltada para o alinhamento da área de TI com o negócio. Considerou-se o estudo do pesquisador Wim Van Grembergen, Ph.D., professor da Business Faculty of UFSIA (Universidade da Antuérpia).

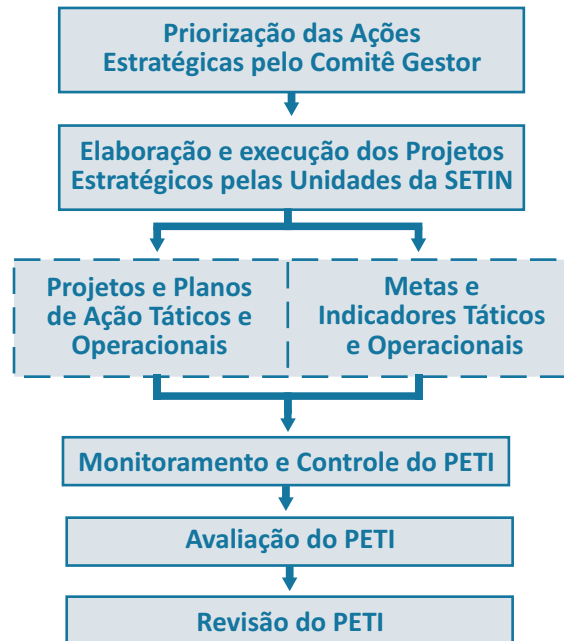
Segundo essa abordagem, as perspectivas - aspectos do desempenho organizacional que agrupam objetivos estratégicos - são as seguintes: Orientação Futura, Excelência Operacional, Orientação para o Usuário e Contribuição para a Organização, conectadas entre si por relações de causa e efeito.

Nesse contexto, essas relações de causa e efeito podem ser assim descritas: se a competência da equipe e a infraestrutura forem aprimoradas (Orientação Futura), então poderá melhorar a qualidade das soluções desenvolvidas (Excelência Operacional), o que poderá atender melhor às expectativas dos usuários (Orientação para o Usuário), e isso, por sua vez, poderá aperfeiçoar o suporte da TI aos processos de trabalho organizacionais (Contribuição para a Organização).

Elaboração do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (2010)



Implementação (2010 - 2014)



Missão

Missão é declaração de propósito ampla e duradoura, que individualiza e distingue a razão de ser da organização, definindo elementos essenciais de sua identidade institucional.

Missão da SETIN

“Prover soluções de Tecnologia da Informação, necessárias ao cumprimento da missão institucional do TST, por meio da adoção das melhores práticas de gestão.”

Visão de Futuro

Visão de futuro refere-se à imagem instigante do futuro desejado para a organização num dado horizonte de tempo, geralmente de longo prazo; conjunto compartilhado de intenções estratégicas, desafiantes, porém plausíveis, relativas a esse futuro.

Visão de Futuro da SETIN

“Ser reconhecida pela qualidade de seus serviços e soluções de Tecnologia da Informação.”

Valores

Valores são crenças, costumes e idéias em que a maioria das pessoas da organização acredita. Os valores permeiam todas as atividades e relações existentes na organização e desta com os clientes. Constituem uma fonte de orientação e inspiração no local de trabalho. São elementos motivadores que direcionam as ações das pessoas na organização, contribuindo para a integração e a coerência do trabalho.

São Valores da SETIN

Comprometimento

Atuar com dedicação para alcance dos objetivos.

Efetividade

Realizar ações com qualidade e eficiência de modo a cumprir sua função institucional.

Ética

Agir com honestidade, integridade e imparcialidade em todas as ações.

Inovação

Apresentar e implementar novas ideias direcionadas à resolução de problemas e ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

Responsabilidade social e ambiental

Promover ações voltadas à sustentabilidade e à preservação do meio ambiente.

Transparência

Praticar ações com visibilidade plena no cumprimento das atribuições.

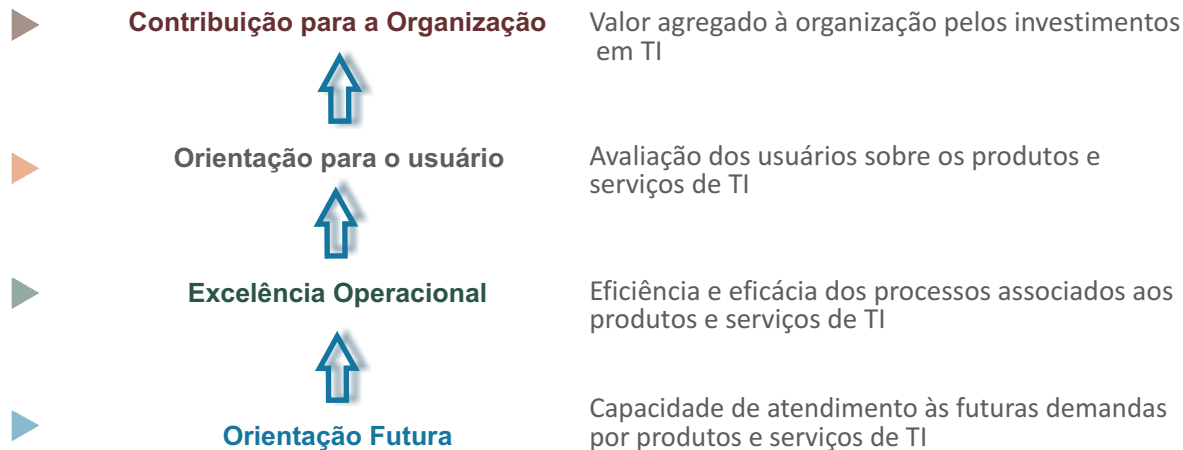
Cooperação

Cultivar o trabalho colaborativo em proveito das relações fraternas e produtivas.

Mapa Estratégico de TI

Mapa estratégico é a representação gráfica que permite visualizar os diferentes itens do modelo IT-BSC de uma organização, numa cadeia de causa-efeito que, por meio de ações, conecta os impulsionadores (objetivos estratégicos das perspectivas inferiores do mapa) com os elementos almejados (objetivos estratégicos das perspectivas superiores do mapa), resultando no cumprimento da missão da instituição e na construção da sua visão de futuro.

Perspectivas do Mapa Estratégico da SETIN



Mapa Estratégico de TI



Objetivos Estratégicos

Objetivos estratégicos são declarações de ações que direcionam o caminho para se realizar a missão e alcançar a visão de futuro.

São Objetivos Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação Futura



Promover o desenvolvimento da equipe e a adequação da estrutura funcional

Desenvolver as competências dos profissionais da SETIN e assegurar a adequação da estrutura funcional às demandas.

Responsável: ASPP

Garantir a infraestrutura de TI

Garantir a qualidade e a disponibilidade dos recursos tecnológicos de TI, adequados e proporcionais às demandas.

Responsável: CITEC

Perspectiva Excelência Operacional



Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI

Aperfeiçoar o planejamento e a execução do orçamento de TI, por meio das melhores práticas de contratação e gestão, primando pela sustentabilidade ambiental.

Responsável: ASTEC

Otimizar processos de TI

Melhorar os processos de trabalho de TI, a fim de proporcionar maior eficiência na sua execução, integração entre servidores e unidades da SETIN e efetividade dos resultados.

Responsável: CNC

Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal

Gerenciar riscos de TI, de forma a contribuir para a continuidade dos processos de negócio do Tribunal.

Responsável: CNC

Perspectiva Orientação para o Usuário



Apoiar a otimização dos fluxos de trabalho do TST

Implantar soluções que otimizem os processos de negócio em unidades do TST

Responsável: CNC

Aprimorar a comunicação com o usuário

Construir canais de comunicação com os usuários, capazes de facilitar o acesso e dar publicidade à informação, estabelecendo uma relação de confiança e parceria.

Responsável: CSUP

Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Aprimorar a entrega de soluções da SETIN.

Responsável: CSUP

Perspectiva Contribuição para a Organização



Prover soluções para agilizar o trâmite das ações trabalhistas

Prover soluções de TI que permitam a automatização das atividades judiciais e dos gabinetes e que contribuam para a celeridade processual.

Responsável: CDS

Ampliar a governança de TI

Implantar e ampliar metodologias e modelos de referência, focando o uso das melhores práticas sedimentadas no mercado de TI.

Responsável: ASPP

Facilitar o acesso às informações do TST

Utilizar os recursos de TI para facilitar o acesso e o entendimento das informações sob a competência do TST.

Responsável: CDS

Melhorar a interação com outras unidades e instituições

Melhorar a interação com outras unidades do TST e instituições, propiciando a integração, a troca de experiências e o trabalho colaborativo.

Responsável: SETIN

Indicadores Estratégicos

Indicadores estratégicos são sinalizadores do alcance de uma situação ou estado desejado. Refletem o desempenho da organização relacionado aos objetivos estratégicos, informando o "quanto" ela se encontra direcionada à sua visão de futuro. Podem ser traduzidos em números, percentuais, descrições de processos ou fatos que indiquem a mudança quantitativa e/ou qualitativa de uma condição específica.

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação Futura

Objetivo 1 - Promover o desenvolvimento da equipe e a adequação da estrutura funcional.

Indicador

Responsável: ASPP

Nível de capacitação gerencial (NCG)

$$= \frac{\text{Qtd. de gestores treinados em BSC e ITIL e COBIT}}{\text{Qtd. gestores da SETIN}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de gestores treinados em BSC e ITIL e COBIT: quantidade de gestores (secretário, coordenadores, assessores e supervisores) treinados em BSC, COBIT e ITIL.

Qtd. Gestores da SETIN: quantidade de gestores da SETIN (secretário, coordenadores, assessores e supervisores).

Meta

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

Periodicidade: única

Período de referência

Não mensurado

Obs: Indicador 15 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação Futura

Objetivo 1 - Promover o desenvolvimento da equipe e a adequação da estrutura funcional.

Indicador

Responsável: ASPP

Índice médio de capacitação dos servidores em competências (IMCSC- TI)

$$= \frac{\text{Qtd. de horas de capacitação dos servidores em competências}}{\text{Qtd. total de servidores da SETIN}}$$

Variáveis

Qtd. de horas de capacitação dos servidores em competências: quantidade de horas de treinamentos dos servidores da SETIN, coordenados pelo TST.

Qtd. total de servidores da SETIN: quantidade de servidores da SETIN no último mês do ano de apuração do indicador.

Meta

Aumentar em 2 horas ao ano a carga horária média de capacitação dos servidores em competências.

Periodicidade: anual

Período de referência: 2009

69 horas por servidor

2010	2011	2012	2013	2014
71 horas	73 horas	75 horas	77 horas	79 horas

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação Futura

Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TI

Indicador

Responsável: CITEC

Índice de disponibilidade de infraestrutura de equipamentos de tecnologia (IDTEC-TI)

$$= 1 - \left(\frac{\text{Tempo de indisponibilidade de equipamentos}}{\text{Tempo no período}} \right) \times 100$$

Variáveis

Tempo de indisponibilidade de equipamentos: total de minutos que cada equipamento monitorado (equipamentos instalados na sala-cofre do TST) ficou indisponível no período de apuração.

Tempo no período: total de minutos que cada equipamento monitorado (equipamentos instalados na sala-cofre do TST) deveria funcionar, no período de apuração.

Meta

Periodicidade: anual

Atingir 99,6% de disponibilidade.

2010	2011	2012	2013	2014
99,1%	99,3%	99,4%	99,5%	99,6%

Período de referência: 2009

99%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação Futura

Objetivo 2 - Garantir a infraestrutura de TI

Indicador

Responsável: CITEC

Índice de disponibilidade de sistemas *on-line* (IDSON-TI)

$$= 1 - \left(\frac{\text{Tempo de indisponibilidade de sistemas}}{\text{Tempo no período}} \right) \times 100$$

Variáveis

Tempo de indisponibilidade de sistemas: total de minutos que cada sistema monitorado ficou indisponível no período (Sistemas de Recursos Humanos, de Informações Judiciais, de Processos Administrativos e de Correio Eletrônico).

Tempo no período: total de minutos que cada equipamento monitorado deveria funcionar no período.

Meta

Periodicidade: anual

Período de referência: 2009

Atingir 99,6% de disponibilidade.

99%

2010	2011	2012	2013	2014
99,1%	99,3%	99,4%	99,5%	99,6%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI

Indicador

Responsável: ASTEC

Índice de gerenciamento de serviços de terceiros
- gerenciamento de contratos (IGST)

$$= \frac{\text{Qtd. de contratos assistidos por ANS}}{\text{Qtd. de contratos de prestação de serviços de TIC}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de contratos assistidos por ANS: quantidade de contratos de prestação de serviços de TIC assistidos por ANS (acordo de nível de serviço).

Qtd. de contratos de prestação de serviços de TIC: quantidade de contratos de prestação de serviços de TIC firmados a partir de 2009.

Meta

90% de aderência aos ANS (acordos de nível de serviços) de cada serviço em 2014.

2012	2014
30%	90%

Periodicidade : bianual

Período de referência: 2009

4,55%

Obs: Indicador 21 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI

Indicador

Responsável: ASTEC

Índice de planejamento dos recursos orçamentários (IPRO)

$$= \frac{\text{Despesa empenhada}}{\text{Orçamento aprovado}} \times 100$$

Variáveis

Despesa empenhada: Valor em reais da despesa de TI empenhada.

Orçamento aprovado: Valor em reais do orçamento de TI aprovado.

Meta

Periodicidade: anual

85% de acerto no planejamento do orçamento de TIC.

Período de referência: 2009

85%

2010	2011	2012	2013	2014
85%	85%	85%	85%	85%

Obs: Indicador 29 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI

Indicador

Responsável: ASTEC

Procedimentos e aquisições padronizados e em conformidade com melhores práticas do mercado (PAMP)

$$= \frac{\text{Procedimentos atendidos}}{\text{Procedimentos definidos pelo CNJ}} \times 100$$

Variáveis

Procedimentos atendidos: total de procedimentos e aquisições padronizados e em conformidade com o recomendado pelo CNJ.

Procedimentos definidos pelo CNJ: total de procedimentos recomendados pelo CNJ.

Meta

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

Periodicidade: única

Período de referência

Não mensurado

Obs: Indicador 32 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 3 - Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI

Indicador

Responsável: ASTEC

Índice do consumo do papel (ICP-TI)

$$= \text{Resmas de papel consumidas}$$

Variáveis

Resmas de papel consumidas: quantidade de resmas de papel A4 consumidas no ano.

Meta

Periodicidade: anual

Reduzir em 5% ao ano o consumo de resmas de papel A4.

Período de referência: 2009

231 resmas de papel

2010	2011	2012	2013	2014
220	209	199	190	180

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 4 - Otimizar os processos de TI

Indicador

Responsável: CNC

Índice de competência na gestão de serviços e infraestrutura de TIC (ICOGSI)

$$= \frac{\text{incidentes} \times 0,3 + \text{problemas} \times 0,2 + (\text{mudança} + \text{liberações} + \text{configurações}) \times 0,5}{3}$$

Variáveis

Incidentes: percentual do processo de incidentes automatizado pela Central de Serviços. (Referencial: ITIL)

Problemas: percentual do processo de problemas automatizado pela Central de Serviços. (Referencial: ITIL)

Mudança: percentual do processo de mudança automatizado pela Central de Serviços. (Referencial: ITIL)

Liberações: percentual do processo de liberações automatizado pela Central de Serviços. (Referencial: ITIL)

Configurações: percentual do processo de configurações automatizado pela Central de Serviços. (Referencial: ITIL)

Meta

70% de implantação de Central de Serviços (*Service Desk*) com automação dos processos de incidentes, problemas, mudanças, liberações e configurações até dez/2014.

2012	2014
40%	70%

Periodicidade: bianual

Período de referência: 2009

32%

Obs: Indicador 16 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 4 - Otimizar os processos de TI

Indicador

Responsável: CNC

Índice de mapeamento de processos da SETIN (IMAP)

$$= \frac{\text{Qtd. de processos críticos mapeados}}{\text{Qtd. de processos críticos}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de processos críticos mapeados: quantidade de processos críticos da SETIN mapeados.

Qtd. de processos críticos: quantidade de processos críticos da SETIN.

Meta

25% dos processos críticos da SETIN mapeados, até 2014.

Periodicidade: anual

2010	2011	2012	2013	2014
5%	10%	15%	20%	25%

Período de referência

Não mensurado

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 4 - Otimizar os processos de TI

Indicador

Responsável: CNC

$$\text{Índice de automação de processos da SETIN (IAP)} = \frac{\text{Qtd. de processos críticos automatizados}}{\text{Qtd. de processos críticos}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de processos críticos automatizados: quantidade de processos críticos da SETIN automatizados.

Qtd. de processos críticos: quantidade de processos críticos da SETIN.

Meta

20% dos processos críticos da SETIN automatizados, a partir de 2011.

Periodicidade: anual

Período de referência

A ser medido em 2010

2011	2012	2013	2014
5%	10%	15%	20%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 4 - Otimizar os processos de TI

Indicador

Responsável: CDS

Índice de utilização da metodologia de desenvolvimento de *software* (IUMDS)

$$= \frac{\text{Qtd. de artefatos produzidos}}{\text{Qtd. de artefatos padronizados}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de artefatos produzidos: somatório dos artefatos produzidos segundo a metodologia TST-UP para os sistemas novos

Qtd. de artefatos padronizados: somatório dos artefatos padronizados pela TST-UP que foram previstos para os sistemas novos.

Meta

80% dos processos padronizados sendo atendidos e executados pelo Tribunal até dez/2014.

Periodicidade: trienal

Período de referência: 2009

70%

2010	2012	2014
70%	75%	80%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 4 - Otimizar os processos de TI

Indicador

Responsável: ASPP

Índice de execução dos projetos estratégicos
(IEXPE-TI)

$$= \frac{\text{Projetos estratégicos dentro do prazo}}{\text{Projetos estratégicos em execução}} \times 100$$

Variáveis

Projetos estratégicos dentro do prazo: total de projetos estratégicos sob a responsabilidade da SETIN dentro do prazo

Projetos estratégicos em execução: total de projetos estratégicos sob a responsabilidade da SETIN em execução.

Meta

70% dos projetos estratégicos em execução dentro do prazo, a partir de 2011.

Periodicidade: anual

Período de referência

A ser medido em 2010

2011	2012	2013	2014
55%	60%	65%	70%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 4 - Otimizar os processos de TI

Indicador

Responsável: CNC

Índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC (IMAPS)

$$= \frac{\text{Qtd. dos produtos e serviços mapeados}}{\text{Qtd. de produtos e serviços de TIC}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. dos produtos e serviços mapeados: quantidade dos produtos e serviços mapeados no portfólio da SETIN.

Qtd. de produtos e serviços de TIC: quantidade de produtos e serviços de TIC.

Meta

80% dos produtos e serviços mapeados até dez/2010 e 90% até 2011

Periodicidade: anual

Período de referência

Não mensurado

2010	2011
80%	90%

Obs: Indicador 17 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 4 - Otimizar os processos de TI

Indicador

Responsável: ASPP

Índice de sucesso na execução de projetos estratégicos (ISEPE)

=

$$\frac{\text{Qtd. de projetos concluídos dentro do escopo, tempo e custo}}{\text{Qtd. de projetos concluídos}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de projetos concluídos dentro do escopo, tempo e custo: quantidade de projetos de responsabilidade da SETIN, concluídos dentro do escopo, tempo e custo.

Qtd. de projetos concluídos: quantidade de projetos de responsabilidade da SETIN, concluídos.

Meta

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

Periodicidade: único

Período de referência

Não mensurado

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 5 - Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal.

Indicador

Responsável: CNC

Índice de ataques externos e internos impedidos (IAIMP)

$$= \frac{\text{Qtd. de ataques resolvidos}}{\text{Qtd. total de ataques}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de ataques resolvidos: quantidade de ataques registrados resolvidos automaticamente.

Qtd. total de ataques: quantidade total de ataques.

Meta

Periodicidade: anual

90% dos ataques resolvidos automaticamente pela infraestrutura.

2010	2011	2012	2013	2014
90%	90%	90%	90%	90%

Período de referência

Não mensurado

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 5 - Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal.

Indicador

Responsável: CSUP

Índice de estações de trabalho infectadas (IETI)

$$= \frac{\text{Qtd. de estações infectadas}}{\text{Qtd. de estações do TST}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de estações infectadas: quantidade de estações de trabalho infectadas.

Qtd. de estações do TST: quantidade total de estações de trabalho do TST.

Meta

Reduzir em 10% ao ano o percentual de estações infectadas por *malwares*, a partir de 2011.

Periodicidade: anual

Período de referência

A ser medido em 2010

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Excelência Operacional

Objetivo 5 - Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal.

Indicador

Responsável: CSUP

Índice de estações de trabalho fora do perfil padrão do TST (IETFP)

$$= \frac{\text{Qtd. de estações fora do perfil padrão}}{\text{Qtd. de estações do TST}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de estações fora do perfil padrão: quantidade de estações de trabalho fora do perfil padrão.

Qtd. de estações do TST: quantidade de estações de trabalho do TST.

Meta

Periodicidade: anual

Reduzir em 10% ao ano o percentual de estações fora do perfil padrão do TST na rede, a partir de 2011.

Período de referência

A ser medido em 2010

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 6 - Apoiar a otimização dos fluxos de trabalho do TST

Indicador

Responsável: CNC

Índice de unidades com servidores capacitados nas ferramentas de BPM (IUNSC-BPM)

$$= \frac{\text{Qtd. de unidades capacitadas em BPM}}{\text{Qtd. de unidades do Tribunal}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de unidades capacitadas em BPM: quantidade de unidades (grupo de Gabinetes, de secretarias de Turma, de secretarias da Administração, assim como a SEJUD, a Enamat e o CSJT) com servidores capacitados nas ferramentas BPM.

Qtd. de unidades do Tribunal: quantidade de unidades (grupo de Gabinetes, de secretarias de Turma, de secretarias da Administração, assim como a SEJUD, a Enamat e o CSJT) do Tribunal.

Meta

Alcançar 50% de unidades com servidores capacitados nas ferramentas de apoio à automatização de fluxos de trabalho.

Periodicidade: bianual

Período de referência

Não mensurado.

2012	2014
15%	50%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 7 - Aprimorar a comunicação com o usuário

Indicador

Responsável: CSUP

Índice de satisfação do usuário com os canais de comunicação (ISUCACO)

$$= \frac{\text{Qtd. de usuários satisfeitos}}{\text{Qtd. de usuários}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de usuários satisfeitos: quantidade de pessoas que assinalaram a resposta “satisfeito” no instrumento de pesquisa referente aos canais de comunicação.

Qtd. de usuários: quantidade de pessoas que responderam ao instrumento de pesquisa.

Meta

Aumentar em 5% ao ano o percentual de usuários satisfeitos, apurado por meio de instrumento de pesquisa, a partir de 2011.

Periodicidade: anual

Período de referência

A ser medido em 2010

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 7 - Aprimorar a comunicação com o usuário

Indicador

Responsável: CSUP

Atuação da SETIN em eventos (IASE)

= Qtd. de eventos realizados

Variáveis

Qtd. de eventos realizados: quantidade de eventos promovidos pela SETIN ou em que esta atuou como palestrante.

Meta

Periodicidade: anual

Aumentar a quantidade de eventos que a TI atuou como palestrante.

Período de referência: 2009

10 eventos.

2010	2011	2012	2013	2014
11	12	13	14	15

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 8 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Indicador

Responsável: CSUP

Tempo de atendimento às solicitações dos usuários (TASU)

$$= \frac{\text{Tempo de atendimento às solicitações dos usuários}}{\text{Tempo de atendimento acordado no ANS}} \times 10$$

Variáveis

Tempo de atendimento às solicitações dos usuários: tempo de atendimento das solicitações dos usuários no 1º nível de atendimento da Central de Serviços.

Tempo de atendimento acordado no NAS: tempo de atendimento das solicitações previsto no acordo de nível de serviço no 1º nível de atendimento da Central de Serviços.

Meta

Periodicidade: anual

85% dos incidentes atendidos em até 10 minutos.

2010	2011	2012	2013	2014
85%	85%	85%	85%	85%

Período de referência: ago a dez/2009

84,5%

Obs: Indicador 1 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 8 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Indicador

Responsável: CSUP

Tempo gasto na solução das demandas dos usuários (TEGSDU)

$$= \frac{\text{Tempo gasto na solução das demandas dos usuários}}{\text{Tempo de solução acordado no ANS}} \times 100$$

Variáveis

Tempo gasto na solução das demandas dos usuários: tempo de solução das demandas dos usuários no 1º nível de atendimento da Central de Serviços.

Tempo de atendimento acordado no NAS: tempo de solução das demandas conforme o acordo de nível de serviço no 1º nível de atendimento da Central de Serviços.

Meta

Periodicidade: anual

91% dos incidentes solucionados conforme ANS (acordos de nível de serviço) estabelecidos.

Período de referência: ago a dez/2009

91%

2010	2011	2012	2013	2014
91%	91%	91%	91%	91%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 8 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Indicador

Responsável: CSUP

Índice de satisfação de magistrados e servidores com os equipamentos (ISMASE)

$$= \frac{\text{Usuários satisfeitos}}{\text{Usuários}} \times 100$$

Variáveis

Usuários satisfeitos: total de magistrados e servidores que assinalaram a resposta "satisfeito" no instrumento de pesquisa referente aos equipamentos.

Usuários: total de magistrados e servidores que responderam ao instrumento de pesquisa.

Meta

80% de satisfação dos usuários medidos pela Central de Serviços (Service Desk), a partir de 2011.

Periodicidade: anual

Período de referência

A ser medido em 2010

2011	2012	2013	2014
80%	80%	80%	80%

Obs: Indicador 3 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 8 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Indicador

Responsável: CDS

Índice de satisfação de magistrados e servidores com os sistemas (ISMASS)

$$= \frac{\text{Qtd. de usuários satisfeitos}}{\text{Qtd. de usuários}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de usuários satisfeitos: total de magistrados e servidores que assinalaram a resposta "satisfeito" no instrumento de pesquisa referente aos sistemas.

Qtd. de usuários: total de magistrados e servidores que responderam ao instrumento de pesquisa.

Meta

80% de satisfação dos usuários medidos pela Central de Serviços (Service Desk), a partir de 2011.

Periodicidade: anual

Período de referência

A ser medido em 2010

2011	2012	2013	2014
80%	80%	80%	80%

Obs: Indicador 4 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 8 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Indicador

Responsável: CDS

Índice de satisfação de magistrados e servidores com a documentação dos sistemas (ISMAGSDS)

$$= \frac{\text{Qtd. de usuários satisfeitos}}{\text{Qtd. de usuários}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de usuários satisfeitos: total de magistrados e servidores que assinalaram a resposta "satisfeito" no instrumento de pesquisa referente à documentação de sistemas.

Qtd. de usuários: total de magistrados e servidores que responderam ao instrumento de pesquisa.

Meta

Periodicidade: bianual

Período de referência

A ser medido em 2010

80% de satisfação dos usuários medidos pela Central de Serviços (Service Desk).

2012	2014
50%	80%

Obs: Indicador 5 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 8 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Indicador

Responsável: CSUP

Índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC (ISUIS-TIC)

$$= \frac{\text{Qtd. de usuários satisfeitos}}{\text{Qtd. de usuários}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de usuários satisfeitos: total de usuários internos que assinalaram a resposta "satisfeito" no instrumento de pesquisa referente aos serviços de TIC.

Qtd. de usuários: total de usuários internos que responderam ao instrumento de pesquisa.

Meta

80% de satisfação dos usuários medidos pela Central de Serviços (Service Desk).

Periodicidade: anual

Período de referência

Não mensurado

2010	2011	2012	2013	2014
80%	80%	80%	80%	80%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 8 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Indicador

Responsável: CSUP

Índice de qualidade dos serviços prestados pela TIC
(IQSP-TIC)

$$= \frac{ANS \text{ atendidos}}{ANS} \times 100$$

Variáveis

ANS atendidos: quantidade de acordos de nível de serviço atendidos conforme estabelecidos com os usuários.

ANS: quantidade de acordos de nível de serviço estabelecidos com os usuários.

Meta

70% dos serviços prestados dentro do ANS (acordo de nível serviço) especificado para cada serviço, em 2014.

Periodicidade: única

Período de referência

Não mensurado

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Orientação para o Usuário

Objetivo 8 - Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

Indicador

Responsável: CSUP

Índice de satisfação dos usuários externos com os serviços prestados pela TI do TST (ISUESP-TI)

$$= \frac{\text{Qtd. de usuários satisfeitos}}{\text{Qtd. de usuários}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de usuários satisfeitos: total de usuários externos que assinalaram a resposta "satisfeito" no instrumento de pesquisa referente aos serviços de TIC prestados pelo TST.

Qtd. de usuários: total de usuários externos que responderam ao instrumento de pesquisa.

Meta

Periodicidade: bianual

80% de satisfação dos usuários medidos pela Central de Serviços (Service Desk).

Período de referência

Não mensurado

2012	2014
50%	80%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 9 - Prover soluções para agilizar o trâmite das ações trabalhistas

Indicador

Responsável: CDS

Taxa de crescimento de pontos de função em soluções entregues, voltadas para área fim (TCPFSE)

$$= \frac{\text{Qtd. de PF entregues}}{\text{Qtd. de PF entregues em 2009}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de PF entregues: quantidade de pontos de função das soluções entregues no ano de aferição.

Qtd. de PF entregues em 2009: quantidade de pontos de função das soluções entregues no ano de 2009.

Meta

Periodicidade: anual

Produzir o equivalente a 600% da quantidade de pontos de função das soluções entregues.

Período de referência: 2009

1.800 pontos de função

2010	2011	2012	2013	2014
110%	225%	345%	470%	600%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 10 - Ampliar a Governança de TI

Indicador

Responsável: ASPP

Índice de aderência às metas do PETI (IAM-PETI)

$$= \frac{\text{Metas alcançadas}}{\text{Indicadores estratégicos}} \times 100$$

Variáveis

Metas alcançadas: número de metas alcançadas.

Indicadores estratégicos: número de indicadores estratégicos.

Meta

Periodicidade: bianual

Obter 50% de indicadores que alcançaram as metas

2012	2014
30%	50%

Período de referência

Não mensurado

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 10 - Ampliar a Governança de TI

Indicador

Responsável: CDS

Nível de maturidade em desenvolvimento de sistemas (NIMDS) = *Nível de maturidade MPS-BR*

Variáveis

Nível de maturidade MPS-BR: estágio de maturidade dos processos de desenvolvimento de sistemas em relação ao modelo de referência MPS-BR.

Meta

Periodicidade: bianual

Período de referência

Alcançar o estágio de maturidade "F" segundo MPS-BR, até 2014.

Não mensurado

2012	2014
Estágio G	Estágio F

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 10 - Ampliar a Governança de TI

Indicador

Responsável: ASPP

Nível de maturidade da governança de TI (NIMG-TI)

= *Nível de maturidade COBIT*

Variáveis

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

Meta

Periodicidade: única

Alcançar o nível de maturidade 3 do COBIT 4.1, até 2014, para os processos: PO1, PO10, AI1, AI2, AI6, AI7, DS1, DS5, DS9 e DS10

Alcançar o nível de maturidade 4 do COBIT, até 2014, para o processo DS8.

Período de referência

Não mensurado

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 11 - Facilitar o acesso às informações do TST

Indicador

Responsável: CITEC

Índice de disponibilidade das informações pelo portal (IDIPO)

$$= \frac{\text{Tempo de disponibilidade da infraestrutura}}{\text{Tempo de apuração}} \times 100$$

Variáveis

Tempo de disponibilidade da infraestrutura: total de minutos de disponibilidade da infraestrutura que suporta o Portal do TST no tempo de apuração.

Tempo de apuração: total de minutos em que o Portal do TST deveria funcionar.

Meta

Periodicidade: anual

Período de referência

Não mensurado

Assegurar que 90% de todas as informações possíveis estejam disponíveis no portal garantindo estabilidade, desempenho, usabilidade e acessibilidade

2010	2011	2012	2013	2014
90%	90%	90%	90%	90%

Obs: Indicador 9 do PETI do Judiciário

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 11 - Facilitar o acesso às informações do TST

Indicador

Responsável: CSUP

Índice de satisfação dos usuários do Portal do TST (ISUPO)

$$= \frac{\text{Qtd. de usuários satisfeitos}}{\text{Qtd. de usuários}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de usuários satisfeitos: total de pessoas que assinalou a resposta "satisfeita" no instrumento de pesquisa.

Qtd. de usuários: total de pessoas que responderam ao instrumento de pesquisa.

Meta

Aumentar em 5% ao ano o percentual de usuários satisfeitos, apurado por meio de instrumento de pesquisa, a partir de 2011.

Periodicidade: anual

Período de referência

A ser medido em 2010

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 12 - Melhorar a interação com outras unidades e instituições

Indicador

Responsável: ASPP

Índice de projetos que realizaram troca de experiência documentada com outras instituições (IPRETEX)

$$= \frac{\text{Projetos com troca de experiência}}{\text{Projetos concluídos}} \times 100$$

Variáveis

Projetos com troca de experiência: quantidade de projetos concluídos, a partir de 2010, sob a responsabilidade da SETIN que realizaram troca de experiência com outras instituições.

Projetos concluídos: quantidade de projetos concluídos, a partir de 2010, sob a responsabilidade da SETIN.

Meta

30% dos projetos que realizaram troca de experiência documentada com outras instituições.

Periodicidade: bianual

Período de referência

Não mensurado

2012	2014
15%	30%

São Indicadores Estratégicos da SETIN

Perspectiva Contribuição para a Organização

Objetivo 12 - Melhorar a interação com outras unidades e instituições

Indicador

Responsável: SETIN

Índice de unidades com designação formal de analista de negócio (IUDEFAN)

$$= \frac{\text{Qtd. de unidades com analista de negócios}}{\text{Qtd. de unidades}} \times 100$$

Variáveis

Qtd. de unidades com analista de negócios: quantidade de unidades do TST com designação formal de analista de negócio da SETIN. Serão considerados como unidades, o conjunto de gabinetes, de secretarias de turmas, de secretarias da Administração, a SEJUD, assim como a Enamat e o CSJT.

Qtd. de unidades: quantidade de unidades do TST. Serão considerados como unidades, o conjunto de gabinetes, de secretarias de turmas, de secretarias da Administração, a SEJUD, assim como a Enamat e o CSJT.

Meta

Periodicidade: bianual

100% de unidades com designação formal de analista de negócio, até 2014.

2012	2014
40%	80%

Período de referência

Não mensurado

Alinhamento dos Objetivos Estratégicos

Esta tabela relaciona os objetivos estratégicos do PETI e seus direcionadores.

Objetivos do PETI-TST	Objetivos do PE-TST
Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI.	Racionalizar os custos operacionais de modo sustentável.
Prover soluções para agilizar o trâmite das ações trabalhistas.	Aprimorar a prestação jurisdicional.
Apoiar a otimização dos fluxos de trabalho do TST.	Otimizar os processos de trabalho.
Ampliar a Governança de TI.	-
Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal.	Assegurar a infraestrutura apropriada às atividades do Tribunal.
Promover o desenvolvimento da equipe e a adequação da estrutura funcional.	Desenvolver competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) dos magistrados e servidores.
Facilitar o acesso às informações do TST.	- Fortalecer a imagem do TST perante a sociedade. - Aprimorar a prestação jurisdicional.
Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI.	Assegurar a infraestrutura apropriada às atividades do tribunal.

Alinhamento dos Objetivos Estratégicos

Objetivos do PETI-TST	Objetivos do PE-TST
Garantir a infraestrutura de TI.	Assegurar a infraestrutura apropriada às atividades do Tribunal.
Otimizar os processos de TI.	Otimizar os processos de trabalho.
Aprimorar a comunicação com o usuário.	-
Melhorar a interação com outras unidades e instituições.	- Aperfeiçoar a integração entre as unidades do TST. - Promover e fortalecer as relações com outras instituições.

Alinhamento dos Objetivos Estratégicos

Objetivos do PETI-TST	Plano Estratégico Nacional de TIC do Judiciário
Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI.	Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC.
Promover soluções para agilizar o trâmite das ações trabalhistas.	Primar pela satisfação do cliente de TIC.
Apoiar a otimização dos fluxos de trabalho do TST.	-
Ampliar a Governança de TI.	-
Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal.	- Promover a segurança da informação. - Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário.
Promover o desenvolvimento da equipe e a adequação da estrutura funcional.	Desenvolver competências gerenciais.
Facilitar o acesso às informações do TST.	- Facilitar o acesso a justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços. - Promover a cidadania permitindo que os sistemas e serviços sejam disponíveis a todos os cidadãos. - Aprimorar a comunicação com públicos internos e externos. - Melhorar a imagem de TIC do judiciário.

Alinhamento dos Objetivos Estratégicos

Objetivos do PETI-TST

Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI.

Plano Estratégico Nacional de TIC do Judiciário

- Prover a documentação de sistemas.
- Desenvolver sistemas de TIC interoperáveis e portáteis.
- Primar pela satisfação do cliente de TIC.
- Melhorar a imagem de TIC do judiciário.

Ações Estratégicas

Ações estratégicas são iniciativas de grande magnitude e efeito duradouro que visam a alcançar ou manter condições essenciais para o êxito dos objetivos estratégicos.

São Ações Estratégicas da SETIN

Perspectiva Orientação Futura



Promover o desenvolvimento da equipe e a adequação da estrutura funcional

- Instituir o programa de capacitação em TI (**Responsável - ASPP**);
- Adequar a estrutura funcional às demandas (**Responsável - ASPP**).

Garantir a infraestrutura de TI

- Atualizar o modelo de gestão de infraestrutura (**Responsável - CITEC**);
- Prospectar soluções tecnológicas de infraestrutura (**Responsável - CITEC**);
- Prospectar novas soluções em *software* livre (**Responsável - CITEC**);
- Implantar camada de integração de sistemas (**Responsável - CDS**).

Perspectiva Excelência Operacional



Aprimorar a gestão orçamentária e contratual de TI

- Otimizar o processo de gestão orçamentária de TI (**Responsável - ASTEC**);
- Otimizar o processo de gestão de contratos de TI (**Responsável - ASTEC**).

Otimizar os processos de TI

- Aprimorar os processos de desenvolvimento e manutenção de sistemas (**Responsável - CDS**);
- Implantar e consolidar o Escritório de Processos da SETIN (**Responsável - CNC**);
- Estabelecer acordos de níveis operacionais entre as Coordenadorias da SETIN (**Responsável - CNC**);
- Implantar a Gerência de Serviços (**Responsável - CSUP**);
- Aprimorar o processo de prospecção de soluções de TI (**Responsável: CITEC**).

Perspectiva Excelência Operacional



Gerenciar riscos nos processos informatizados do Tribunal

- Implantar Sistema de Gestão Estratégica de Segurança da Informação do TST (**Responsável - CNC**);
- Instituir a Gestão da Continuidade de Negócio do TST (**Responsável - CNC**).

Perspectiva Orientação para o Usuário



Apoiar a otimização dos fluxos de trabalho do TST

- Apoiar a estruturação do Escritório de Processos do TST (**Responsável - CNC**);
- Desenvolver uma base gerencial da Justiça do Trabalho (**Responsável - CDS**).

Aprimorar a comunicação com o usuário

- Promover eventos voltados aos usuários de TI (**Responsável - CSUP**);
- Implantar a central de relacionamento com o usuário (**Responsável - CSUP**);
- Institucionalizar os meios de comunicação da TI (**Responsável - CSUP**).

Perspectiva Orientação para o Usuário



Melhorar a entrega dos produtos e serviços de TI

- Ampliar a quantidade de aplicações e sistemas acessados pelo Gabinete Virtual (**Responsável - CSUP**);
- Prospectar e implementar soluções aos Gabinetes (**Responsável - CDS**);
- Construir Painéis de Indicadores Organizacionais (**Responsável - CDS**);
- Evoluir os sistemas legados para plataforma Java (**Responsável - CDS**);
- Implantar processos de monitoramento, controle e melhoria dos serviços (**Responsável - CNC**);
- Ampliar o uso da disciplina de testes (**Responsável - CDS**);
- Aprimorar os procedimentos de homologação e entrega dos sistemas (**Responsável - CDS**);
- Estabelecer acordo de nível de serviço com o usuário (**Responsável - CSUP**).

Perspectiva Contribuição para a Organização



Prover soluções para agilizar o trâmite das ações trabalhistas

- Aumentar o número de soluções de TI voltadas para a área fim **(Responsável - CDS);**
- Implantar e consolidar o Processo Judicial Eletrônico **(Responsável - ASPP).**

Ampliar a governança de TI

- Adotar o modelo de referência COBIT **(Responsável - ASPP);**
- Consolidar a gerência de projetos **(Responsável - ASPP);**
- Implantar o modelo de gestão da estratégia **(Responsável - ASPP).**

Facilitar o acesso às informações do TST

- Intensificar o uso da ferramenta de BI **(Responsável - CDS);**
- Definir e implantar o Portal do TST **(Responsável - CDS).**

Melhorar a interação com outras unidades e instituições

- Estruturar equipe de analista de negócio **(Responsável - SETIN);**
- Aproximar equipes técnicas para troca de experiências **(Responsável - SETIN).**

Equipe de Líderes

ANDRÉ LUIZ RIBEIRO VITORINO

CLÉRIA ELVINA COSTA MOREIRA

EDUARDO VASCONCELOS GOYANNA

FERNANDA BRANT DE MORAES LONDE

FREDERICO AUGUSTO TEIXEIRA DE R. ORLANDO

IVAN TEIXEIRA CORTEZ

JOSÉ FLÁVIO ALBERNAZ MUNDIN

JOSÉ HENRIQUE RODRIGUES FILHO

LEONARDO BEZERRA GOES

LUIS FERNANDO DE ARAÚJO VIEIRA

MARCELO RODRIGUES BARRETO REGIS

RAFAEL ALMEIDA DE PAULA

RAMAI RIETHER AZOUBE

WELINGTON SAMUEL DA SILVA MONTEIRO

Equipe de Desenvolvimento

FABIANO DE ANDRADE LIMA

HELINEIDA FERREIRA SILVA GONÇALVES

JOSÉ FLÁVIO ALBERNAZ MUNDIN

JOSÉ HENRIQUE RODRIGUES FILHO

RITA DE CASSIA SMANIOTTO LANDIM

Equipe de Apoio

DÉBORA PEIXOTO HOFSTATTER

SHALUA SANT'ANNA PADILHA

VLADIMIR HERCULANO LOBO

Força-tarefa

ANA CAROLINA DOS SANTOS MENDONÇA

CLAUDSON DOS SANTOS MELO

CLÉRIA ELVINA COSTA MOREIRA

FERNANDA BRANT DE MORAES LONDE

LEONARDO BEZERRA GOES

MARCELO RODRIGUES BARRETO REGIS

MARCO ANTÔNIO DE OLIVEIRA ARAÚJO

