**OFÍCIO TRT AGE Nº 043/2010**

João Pessoa, 10 de novembro de 2010.

A Sua Excelência o Senhor
**EDVALDO DE ANDRADE**
Desembargador Presidente do TRT 13ª Região
NESTA

**Senhor Desembargador Presidente,**

Tenho a honra de dirigir-me a Vossa Excelência para, em cumprimento as Resoluções nºs 70, 90 e 99, editadas em 2009, pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ e como resultado do trabalho desenvolvido por esta unidade em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação, submeter à consideração superior o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 13ª Região para o quinquênio 2010/2014.

Colho a oportunidade para sugerir, *s.m.j*, que seja determinada a autuação do presente processo como matéria administrativa para submissão ao E. Tribunal Pleno, a quem compete a análise e homologação do documento final sob referência.

Destaque-se que a sugestão em comento objetiva o fiel cumprimento das determinações contidas nas normatizações sobreditas, editadas pelo CNJ

Respeitosamente,

**SAMUEL VON LAER NORAT**
Assessor de Gestão Estratégica

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO

# RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº XXX/2010

## (MINUTA)

Aprovar o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região para o quinquênio 2010/2014.

**O EGRÉGIO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, em sessão administrativa realizada em XX/XX/2010,

**CONSIDERANDO** o disposto nos artigos 2º e 3º da Resolução n.º 70, de 18 de março de 2009, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, que dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica do Poder Judiciário;

**CONSIDERANDO** o disposto na Resolução n.º 90, de 29 de setembro de 2009, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, que dispõe sobre os requisitos de nivelamento de tecnologia da informação no âmbito do Poder Judiciário;

**CONSIDERANDO** o disposto na Resolução nº 99/2009, de 24 de novembro de 2009, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário;

**CONSIDERANDO** o disposto na Resolução nº 69/2010, de 21 de junho de 2010, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT, que institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho – PETI -JT

**CONSIDERANDO** os resultados do II Fórum de Gestão Estratégica, promovido pela Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, no período de 23 a 25 de agosto de 2010, no auditório da ASTRA 13, nesta Capital;

**CONSIDERANDO**, por fim, os resultados dos trabalhos realizados pela Assessoria de Gestão Estratégica – AGE e Secretaria de Tecnologia da Informação – STI, na pesquisa, coleta de dados, compilação das informações e elaboração do documento final;

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

**RESOLVE**, por unanimidade:

Art. 1º Aprovar o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região para o quinquênio 2010/2014, na forma estabelecida no Anexo desta Resolução.

Art. 2º Os planejamentos estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 13ª Região terão abrangência mínima de 05 (cinco) anos, sendo o acompanhamento trimestral feito, em conjunto, pela Assessoria de Gestão Estratégica e Secretaria de Tecnologia da Informação por ocasião das Reuniões de Análise Estratégica – RAE's, com o envolvimento dos gestores e servidores ligados a área de TI, além de membros de comissões específicas designadas pela Presidência, com o fim de identificar as necessidades de realinhamentos e antecipar estratégias de atuação para o alcance dos objetivos estratégicos da área.

Art. 3º O referencial estratégico, constante do planejamento a que se refere esta Resolução Administrativa, orientará a elaboração de programas, projetos e dos planos táticos e operacionais da unidade de Tecnologia da Informação do Tribunal.

Parágrafo único: O referencial de que trata o *caput* deste artigo conterá:

I - pelo menos um indicador de resultado para cada objetivo estratégico;

II - metas de curto, médio e longos prazos, associadas aos indicadores de resultado;

II - projetos e ações julgados suficientes e necessários para o atingimento dos objetivos e das metas fixadas e alinhadas ao Plano Estratégico Institucional.

Art. 4º Caberá à Secretaria de Tecnologia da Informação – STI coordenar a implementação e gestão do Planejamento Estratégico da área de tecnologia, informação e comunicação.

Parágrafo 1º. – Para a consecução do disposto no *caput* deste artigo, a Presidência do Tribunal poderá designar os responsáveis pelos temas, objetivos estratégicos, projetos e ações contidas no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

Parágrafo 2º. – Os magistrados e servidores designados para os fins de que trata o parágrafo anterior, serão co-responsáveis pela implementação, nas suas respectivas áreas de atuação, do Planejamento Estratégico de TIC, observando, para tanto, os objetivos, indicadores, metas, projetos e ações definidos no referido documento.

Art. 5º As propostas orçamentárias anuais do TRT da 13ª Região devem ser alinhadas ao Planejamento Estratégico Institucional 2010/2014, de forma a garantir os recursos necessários a execução do Planejamento Estratégico de TIC.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DE SESSÕES DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA. João Pessoa, xx de xxxxxxxxx de 2010.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO

# ANEXO DA RESOLUÇÃO N.º xxx/2010

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 2010/2014

João Pessoa/PB

Impresso em papel reciclado. A natureza agradece.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

ANEXO I

# A Estratégia de TIC do Tribunal Regional do Trabalho 13ª Região

Tribunal Regional do Trabalho – 13ª Região

Assessoria de Gestão Estratégica – AGE

Secretaria de Tecnologia da Informação – STI

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Introdução

Planejamento Estratégico é o processo através do qual uma organização estabelece sua estratégia e toma um conjunto de decisões acerca da alocação de seus recursos, de forma a suportar a sua missão institucional e sua inserção no ambiente em que atua.

Segundo Peter Drucker (*Management: Tasks, Responsibilities, Practices)* "planejamento estratégico é o processo contínuo de, sistematicamente e com o maior conhecimento possível do futuro contido, tomar decisões atuais que envolvem riscos; organizar sistematicamente as atividades necessárias à execução dessas decisões e, através de uma retro alimentação organizada e sistemática, medir o resultado dessas decisões em confronto com as expectativas alimentadas".

O Planejamento Estratégico do Poder Judiciário foi instituído pelo Conselho Nacional de Justiça por meio da Resolução n.º 70, de 18 de março de 2009, que estabeleceu as diretrizes e metas de alinhamento para a condução do processo de planejamento estratégico pelas diversas unidades do Poder Judiciário. Essas diretrizes e metas serviram como parâmetro para o processo de elaboração e revisão do planejamento estratégico institucional dos diversos Tribunais da Justiça brasileira, ao longo do ano de 2009.

Dando continuidade ao processo de alinhamento estratégico no âmbito do Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução n.º 90, de 29 de setembro 2009, determinou a todos os Tribunais a elaboração e manutenção de um Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC, alinhado às diretrizes estratégicas institucionais e nacionais.

Essa resolução, que estabeleceu os requisitos de nivelamento de tecnologia da informação e comunicação no âmbito do Poder Judiciário, levou em consideração o alinhamento às metas estabelecidas na Resolução n.º 70/2009.

Por meio da Resolução n.º 90, foram estabelecidas diversas diretrizes e metas a serem alcançadas pelos Tribunais, até 2014, no que tange à manutenção e evolução dos serviços de tecnologia da informação e comunicação necessários à adequada prestação jurisdicional.

Posteriormente foram estabelecidas, de maneira mais ampla, as diretrizes estratégicas nacionais para a área de tecnologia da informação e comunicação, delineadas pela Resolução n.º 99, de 24 de novembro de 2009, do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu o Plano Estratégico Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário.

A partir da Resolução n.º 99, coube aos Tribunais elaborar os seus respectivos planejamentos estratégicos de tecnologia da informação e comunicação, alinhados ao

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

Plano Estratégico Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação, seus objetivos, indicadores e metas.

O processo de promoção de uma cultura de planejamento estratégico, evidenciado pela publicação das resoluções anteriormente descritas e seus desdobramentos, vem ao encontro da necessidade de aprimoramento contínuo da governança corporativa e de melhoria das práticas de gestão no Judiciário.

Nesse novo modelo de gestão, o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação assume papel central e constitui-se no orientador dos investimentos nas ações e projetos nacionais de informática coordenados pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Esse processo de elaboração do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, iniciou-se no corrente ano e culminou com o II Fórum de Gestão Estratégica do TRT da 13ª Região, realizado pela Assessoria de Gestão Estratégica em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação.

O evento ocorreu durante três dias, no período de 23 a 25 de agosto, no auditório da ASTRA 13 e contou com a participação de diretores e servidores do Tribunal Regional do Trabalho.

Como preparação para o Fórum, foi feita pesquisa de opinião, a fim de obter um diagnóstico da área de gestão da informação, com a identificação das atividades desenvolvidas, oportunidades e ameaças, pontos fortes e fracos além de Missão, Visão, Valores, Objetivos, Metas e Indicadores.

Para auxiliar nos trabalhos, a AGE contou com a participação dos servidores José Silva Barbosa e Adalberto Henrique Balão, respectivamente, Assessor de Planejamento e Gestão e Secretário Geral da Presidência, ambos do Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região, gentilmente cedidos para auxiliarem nos trabalhos de elaboração do planejamento estratégico de TIC deste TRT.

Deve-se destacar a vasta experiência que esses servidores possuem na área, em face de já terem tido a oportunidade de desenvolverem e implementarem essa ferramenta gerencial naquele Regional Trabalhista.

Participaram, ainda, de forma direta e efetiva, os servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação, que contribuíram em muito com o sucesso do evento.

O resultado desse esforço coletivo de convergência da estratégia de tecnologia da informação à estratégia institucional, resultou no presente documento que, aprovado pelo E. Tribunal Pleno da 13ª Região, surtirá seus efeitos pelo período que abrange 2010/2014.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Metodologia

A condução do processo de elaboração do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região foi norteada pelos seguintes princípios:

- alinhamento com os planejamentos estratégicos do Judiciário, da Justiça do Trabalho e do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região;
- conformidade com os Requisitos de Nivelamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC para o Judiciário, estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça na Resolução n.º 90, de 29 de setembro 2009;
- alinhamento com o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho – PETI-JT, conforme estabelecido na Resolução n.º 99 do Conselho Nacional de Justiça, de 24 de novembro de 2009;
- aderência ao Modelo de Gestão do Portfólio de Tecnologia da Informação e das Comunicações da Justiça do Trabalho, instituído pela Presidência do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por meio do Ato n.º 133, 18/08/2009.

A partir dessas diretrizes, utilizou-se para construção do planejamento de TIC o *Balanced Scorecard,* metodologia proposta na década de 90 pelos professores da Harvard Business School David P. Norton e Robert S. Kaplan e definida pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ como a mais adequada à Justiça Nacional.

Esta metodologia vem sendo adotada como padrão no âmbito dos Tribunais para os seus processos de planejamento estratégico institucional e de TIC.

Indo além do suporte à elaboração da proposta de planejamento propriamente dita, o *Balanced Scorecard* é na verdade um sistema de gestão estratégica capaz de possibilitar a implementação da estratégia, mantendo-a como referencial central no gerenciamento da organização.

A concepção do *Balanced Scorecard* compreende a tradução da visão e da estratégia de uma organização em um conjunto integrado de objetivos e indicadores que formam a base para um sistema de gerenciamento estratégico e de comunicação. O *Balanced Scorecard* é composto por mapa estratégico, temas, objetivos, metas, indicadores e iniciativas.

O mapa estratégico aglutina numa representação gráfica de alto poder de comunicação os diferentes elementos do modelo *Balanced Scorecard*. No mapa, a estratégia da organização pode ser comunicada de forma eficaz, por intermédio de um conjunto de objetivos estratégicos, que se encontram balanceados em diversas perspectivas e interligados por relações de causa e efeito.

As perspectivas do *Balanced Scorecard* são “pontos de vista” referentes ao negócio e que representam os fatores-chave para uma visão integrada da organização. Cada perspectiva engloba um conjunto de objetivos estratégicos que retrata o que a organização pretende alcançar sob o ponto de vista de cada uma das dimensões do

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

desempenho organizacional, assim como os principais desafios a serem enfrentados para o alcance da visão e o cumprimento da missão institucional.

Os temas estratégicos são agrupamentos de objetivos relacionados a um mesmo assunto ou com relações de causa e efeito muito fortes. São os pilares centrais da estratégia, reunindo uma série de objetivos que formam uma hipótese estratégica coerente.

Os objetivos estratégicos são os fins a serem perseguidos pela organização para o cumprimento de sua missão institucional e o alcance de sua visão de futuro. Constituem elo entre as diretrizes de uma instituição e seu referencial estratégico.

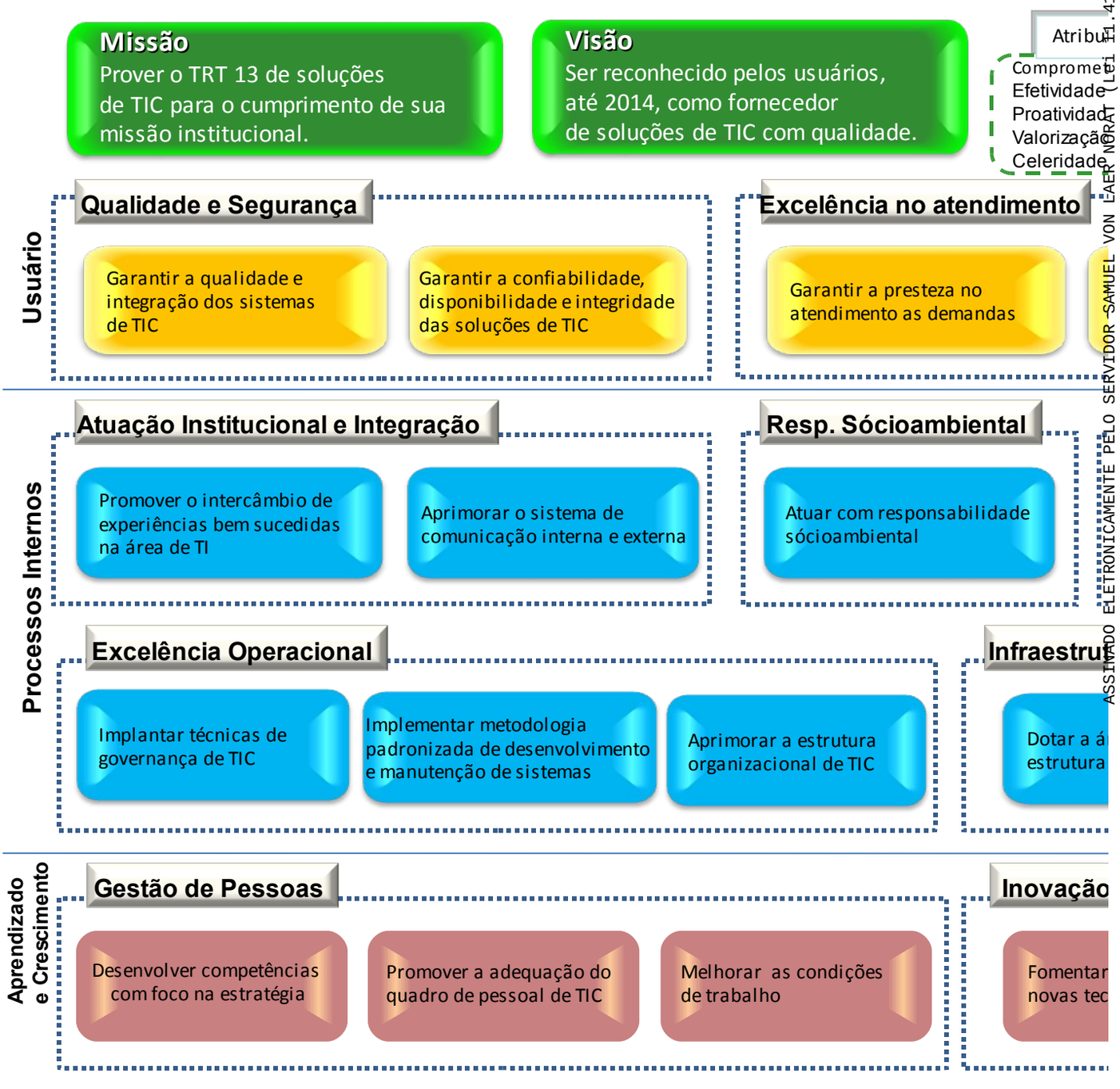
Associados aos objetivos estratégicos são formulados conjuntos de indicadores e metas que deverão, respectivamente, informar aos colaboradores e gestores o andamento da execução da estratégia elaborada pela organização, e estabelecer os níveis de desempenho ou melhoria para o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos.

Por último, a implementação do *Balanced Scorecard* prevê a definição de um conjunto de iniciativas estratégicas, que podem ser definidas como o conjunto de ações necessárias ao alcance dos objetivos estratégicos e ao preenchimento das lacunas de desempenho existentes entre o desempenho atual e as metas futuras.

As iniciativas estratégicas correspondem a projetos e programas, de caráter estratégico, a serem desenvolvidos pela organização dentro do horizonte de tempo do planejamento. Em geral algumas iniciativas, quando executadas em conjunto, podem estar contribuindo para o alcance de um ou mais objetivos estratégicos, aos quais se vinculam.

O Mapa Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, bem como os objetivos, indicadores, metas e iniciativas correspondentes são expostos a seguir.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1




ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER MORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

# TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – 13ª REGIÃO

Missão/Visão

## Missão:

Prover o TRT13 de soluções de TIC para o cumprimento de sua missão institucional.

## Visão:

Ser reconhecido pelos usuários, até 2014, como fornecedor de soluções de TIC com qualidade.

## Atributos de Valor para a Sociedade:

- Comprometimento
- Efetividade
- Proatividade
- Valorização do Usuário
- Celeridade
- Criatividade
- Integração
- Qualidade
- Confiabilidade

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Tema:

Qualidade e Segurança

## Objetivo Estratégico 1:

Garantir a Qualidade e Integração dos Sistemas de TIC

## Descrição do Objetivo Estratégico 1:

Estruturar a tecnologia da informação e o seu gerenciamento de forma a garantir o desenvolvimento, aperfeiçoamento e disponibilidade dos sistemas com qualidades essenciais à execução da estratégia.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 1:

- Índice de satisfação de Usuários Internos – MAGISTRADOS;
- Índice de satisfação de Usuários Internos – SERVIDORES;
- Índice de satisfação de Usuários Externos – ATORES DO PROCESSO: ADVOGADOS, PARTES, PERITOS, PREPOSTOS.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 1:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 1. Índice de satisfação de Usuários Internos – MAGISTRADOS. | Aumentar o índice de satisfação dos usuários internos (magistrados) com os sistemas de TIC para 70%, até 2014 | | | | | |
| | - | 50% | 55% | 60% | 65% | 70% |

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 2. Índice de satisfação de Usuários Internos – SERVIDORES. | Aumentar o índice de satisfação dos usuários internos (servidores) com os sistemas de TIC para 60%, até 2014 | | | | | |
| | - | 40% | 45% | 50% | 55% | 60% |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 3. Índice de satisfação de Usuários Externos - ATORES DO PROCESSO: ADVOGADOS, PARTES, PERITOS, PREPOSTOS | Aumentar o índice de satisfação dos usuários externos com os sistemas de TIC para 70%, até 2014 | | | | | |
| | - | 45% | 50% | 55% | 60% | 70% |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 1:

–Desenvolver um portal para os sistemas internos (LOGIN ÚNICO-TI) Padronizar interfaces dos sistemas;
–Elaborar manuais dos principais sistemas de acordo com resultado de pesquisa com usuários;
–Realizar análise estática, dinâmica, e refatoramento (desempenho, usabilidade, etc.) em sistemas identificados por pesquisa de opinião do usuário como não atendendo total ou parcialmente os requisitos de qualidade;
–Realizar testes de usabilidade nos sistemas, de acordo com resultado de pesquisa com usuários;
–Alinhar os sistemas administrativos do TRT13 aos sistemas do CSJT.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Objetivo Estratégico 2:

Garantir a confiabilidade, disponibilidade e integridade das soluções de TIC.

## Descrição do Objetivo Estratégico 2:

Garantir a proteção das informações para que apenas pessoas explicitamente autorizadas tenham acesso. Estas devem estar disponíveis no momento em que for necessário e que possam ser recuperadas em sua forma original, protegidas contra modificações intencionais ou acidentais não-autorizadas.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 2:

- Taxa de disponibilidade dos sistemas do processo eletrônico (SUAP e Portal de Serviços).

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 2:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 4. Taxa de disponibilidade dos sistemas do processo eletrônico (SUAP e Portal de Serviços). | Aumentar o índice de disponibilidade dos sistemas para 96%, até 2014. | | | | | |
| | - | 85% | 88% | 91% | 94% | 96% |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 2:

- Promover a alta disponibilidade dos sistemas, com a unificação dos servidores de aplicação e melhoria de suas configurações;
- Instalar uma sala cofre;
- Prover redundância, estabilidade e ampliação dos links;
- Manter reserva técnica de equipamentos para substituição de emergência;
- Aperfeiçoar a auditoria dos sistemas.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Tema:

Excelência no atendimento

## Objetivo Estratégico 3:

Garantir a presteza no atendimento às demandas

## Descrição do Objetivo Estratégico 3:

Garantir atendimento com excelência aos usuários, de acordo com as suas necessidades, e com o foco na celeridade e na prestação jurisdicional.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 3:

- Índice de respostas às solicitações dos usuários;
- Índice de solução das demandas dos usuários de acordo com os SLA's ('Acordo de Nível de Serviço) definidos.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 3:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 5. Índice de respostas às solicitações dos usuários | Aumentar a quantidade de respostas às solicitações no Chamados Eletrônico – em até 2 horas, para 70% até 2014 | | | | | |
| | - | 50% | 55% | 60% | 65% | 70% |

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 6. Índice de solução das demandas dos usuários de acordo com os SLA's (Acordo de Nível de Serviço) definidos. | Aumentar a quantidade de chamados solucionados de acordo com os prazos definidos nos SLA's para 70%, até 2014 | | | | | |
| | - | 15% | 30% | 45% | 60% | 70% |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 3:

–Institucionalizar o uso do sistema de chamado eletrônico;
–Realizar pesquisa de satisfação após atendimento no chamado eletrônico;
–Capacitar os servidores da CAU nos sistemas fornecidos pela STI.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Objetivo Estratégico 4:

Melhorar o relacionamento com o usuário.

## Descrição do Objetivo Estratégico 4:

Aumentar o nível de satisfação dos usuários com o atendimento.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 4:

- Índice de satisfação dos usuários internos com a qualidade do atendimento (respeito e presteza)

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 4:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 7. Índice de satisfação dos usuários internos com a qualidade do atendimento (respeito e presteza) | Aumentar o índice de satisfação dos usuários internos (magistrados e servidores) para 85%, até 2014 | | | | | |
| | - | 70% | 75% | 78% | 80% | 85% |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 4:

–Criar centros de apoio ao usuário no interior;
–Formalizar política de comunicação e distribuição de novidades e mudanças;
–Estabelecer escala de servidores na STI para promover o atendimento ininterrupto e de qualidade;
–Definir espaço (pesquisa de satisfação) para usuários (link, formulário na intranet);
–Desenvolver canal de comunicação para proposição de melhorias e sugestões pelo público do Portal de Serviços.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Tema:

Atuação Institucional e Integração

## Objetivo Estratégico 5:

Promover o intercâmbio de experiências bem sucedidas na área de TI.

## Descrição do Objetivo Estratégico 5:

Garantir o intercâmbio tecnológico, das experiências bem sucedidas, entre a STI e os diversos Órgãos Públicos.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 5:

•Número de intercâmbio na área de TIC.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 5:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 8. Número de intercâmbios realizados na área de TIC. | Alcançar o número de 7 intercâmbios, até 2014. | | | | | |
| | - | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 5:

–Pesquisar experiências bem sucedidas em outros órgãos e empresas;
–Realizar, anualmente, *workshop* com órgãos e empresas.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Objetivo Estratégico 6:

Aprimorar o sistema de comunicação interna e externa.

## Descrição do Objetivo Estratégico 6:

Garantir maior satisfação dos usuários de TIC com a comunicação.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 6:

- Índice de satisfação dos magistrados com a comunicação;
- Índice de satisfação dos servidores com a comunicação;
- Índice de satisfação dos usuários com a comunicação.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 6:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 9. Índice de satisfação dos magistrados com a comunicação | Aumentar o índice de satisfação dos magistrados com a comunicação para 80%, até 2014 | | | | | |
| | - | 76% | 77% | 78% | 79% | 80% |

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 10. Índice de satisfação dos servidores com a comunicação | Aumentar o índice de satisfação dos servidores com a comunicação para 70%, até 2014 | | | | | |
| | - | 53% | 58% | 60% | 65% | 70% |

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 11. Índice de satisfação dos usuários com a comunicação. | Aumentar o índice de satisfação dos usuários com a comunicação para 70%, até 2014 | | | | | |
| | - | 53% | 56% | 60% | 65% | 70% |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 6:

- Definir um catálogo com informações técnicas de todos os sistemas desenvolvidos pela STI;
- Instituir o projeto “EM DIA COM O SUAP”, para atualização de usuários internos e externos sobre o sistema;
- Criar portal de gestão de conhecimento interno;
- Criar políticas de comunicação entre as coordenações.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Tema:

Responsabilidade Socioambiental

## Objetivo Estratégico 7:

Atuar com responsabilidade socioambiental.

## Descrição do Objetivo Estratégico 7:

Garantir a promoção de inclusão social, por meio de ações que contribuam para o fortalecimento da educação e consciência social.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 7:

- Número de ações de responsabilidade social promovidas pela STI;
- Número de ações de responsabilidade ambiental promovidas pela STI

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 7:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 12. Número de ações de responsabilidade social promovidas pela STI | Manter o número de ações de responsabilidade social em 03, até 2014 | | | | | |
| | - | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13. Número de ações de responsabilidade ambiental promovidas pela STI | Alcançar o número de 05 ações de responsabilidade ambiental, até 2014 | | | | | |
| | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 7:

- Criar grupo de gestão ambiental interno;
- Fomentar relacionamento com órgãos públicos e privados para desfazimento de equipamentos;
- Instituir a utilização de copos e canecas individuais não descartáveis;
- Implantar eco fonte nos sistemas de TI;
- Criar banco de instrutores para o Projeto E-Saber;
- Disseminar a cultura de acessibilidade à web junto aos servidores da STI;
- Implementar a licitação “verde”.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Tema:

Orçamento

## Objetivo Estratégico 8:

Gerencias os recursos orçamentários de forma eficiente.

## Descrição do Objetivo Estratégico 8:

Garantir a execução do orçamento destinado à área de TIC.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 8:

•Índice de execução do orçamento de TIC.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 8:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 14. Índice de execução do orçamento de TIC. | Executar 99,8% do orçamento destinado a TIC, até 2014. | | | | | |
| | - | 99,20% | 99,40% | 99,60% | 99,80% | 99,80% |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 8:

–Acompanhar a execução do orçamento destinado à TI, priorizando a elaboração dos editais até o final do 3° trimestre do exercício financeiro;

–Realizar, pelo menos, uma licitação pela modalidade de “Registro de Preços”.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Tema:

Excelência Operacional

## Objetivo Estratégico 9:

Implantar técnicas de governança de TIC.

## Descrição do Objetivo Estratégico 9:

Implementar processos, metodologias e ferramentas baseadas nas melhores práticas previstas para o gerenciamento de projetos, processos e serviços de TIC.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 9:

•Número de implementação de técnicas de gerência de projetos, serviços e processos.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 9:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 15. Número de implementação de técnicas de gerência de projetos, serviços e processos. | Atingir a implantação de 02 práticas de governança, até 2014. | | | | | |
| | - | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 9:

–Implantar “Escritório de Governança”;
–Implantar “Escritório de Projetos”.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Objetivo Estratégico 10:

Implementar metodologia padronizada de desenvolvimento e manutenção de sistemas.

## Descrição do Objetivo Estratégico 10:

Padronizar o desenvolvimento e a manutenção de sistemas.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 10:

•Índice de implementação da metodologia.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 10:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 16. Índice de implementação da metodologia. | Estabelecer a aderência do desenvolvimento dos novos sistemas à metodologia adotada em 100%, até 2014 | | | | | |
| | - | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 10:

–Revisar, reavaliar e implementar a metodologia de desenvolvimento de sistemas.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Objetivo Estratégico 11:

Aprimorar a estrutura organizacional de TIC.

## Descrição do Objetivo Estratégico 11:

Garantir o aprimoramento da estrutura organizacional da TIC, alinhando-a à Resolução 90/2009 do CNJ.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 11:

- Número de implantação das unidades de governança de TIC, projetos, análise de risco, infraestrutura e segurança da informação com estrutura adequada.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 11:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 17. Número de implantação das unidades de governança de TIC, projetos, análise de risco, infraestrutura e segurança da informação com estrutura adequada. | Alcançar o número de 05 unidades implantadas, até 2014. | | | | | |
| | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 11:

–Criar setores estratégicos, nos termos da Resolução 90/2009 do CNJ.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Tema:

Infraestrutura e Tecnologia

## Objetivo Estratégico 12:

Dotar a área de TIC de estrutura física adequada.

## Descrição do Objetivo Estratégico 12:

Garantir a disponibilidade de mobiliário, sistemas e equipamentos para atender às necessidades da TIC e dotá-la de espaço físico adequado.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 12:

•Índice de satisfação dos servidores da STI com a infraestrutura física.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 12:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 18. Índice de satisfação dos servidores da STI com a infraestrutura física. | Aumentar o índice de satisfação dos servidores da STI para 80%, até 2014 | | | | | |
| | - | 0% | 20% | 40% | 60% | 80% |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 12:

–Ampliar a estrutura física da STI, para adequar às determinações da Resolução 90/2009 do CNJ;
–Adquirir mobiliário e equipamentos ergonomicamente adequados à STI;
–Estabelecer políticas de acesso às dependências da STI;
–Prover a estrutura física da STI com sala de reuniões técnicas e com usuários e videoconferência.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Tema:

Gestão de Pessoas

## Objetivo Estratégico 13:

Desenvolver competências com foco na estratégica.

## Descrição do Objetivo Estratégico 13:

Garantir que os servidores da TIC possuam conhecimentos técnicos e gerenciais, habilidades e atitudes para o alcance dos objetivos estratégicos.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 13:

•Percentual de alcance de capacitação

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 13:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 19. Percentual de alcance de capacitação | Aumentar o percentual de servidores da TIC treinados em pelo menos 40h/aula/ano para 80%, até 2014. | | | | | |
| | - | 10% | 20% | 40% | 60% | 80% |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 13:

–Treinar servidores nas competências necessárias à implantação da metodologia de sistemas definida;
–Instituir programa interno de capacitação de pessoal (multiplicadores e especialistas);
–Treinar servidores nas competências necessárias à governança de TI, gerência de projetos, análise de requisitos, testes, análise de ponto de função e outras tecnologias inerentes à TI;
–Treinar servidores em “Atendimento ao Público”;
–Treinar servidores na área fim (judiciária), alinhando com o desenvolvimento dos sistemas;
–Treinar equipe do CTST nos “servidores de aplicação”.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Objetivo Estratégico 14:

Promover a adequação do quadro de pessoal de TIC.

## Descrição do Objetivo Estratégico 14:

Garantir que o quadro de pessoal da TIC esteja adequado ao estabelecido na Resolução 90/2009 do CNJ.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 14:

- Percentual de aderência à Resolução 90/2009 do CNJ.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 14:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 20. Percentual de aderência à Resolução 90/2009 do CNJ | Aumentar o percentual de adequação do quadro de pessoal da TI conforme Resolução nº 90/2009 do CNJ para 100%, até 2014. | | | | | |
| | - | 78% | 78% | 90% | 95% | 100% |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 14:

–Solicitar a reestruturação de cargos vagos do TRT para a STI, nos termos da Resolução 90/2009 do CNJ.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Objetivo Estratégico 15:

Melhorar as condições de trabalho.

## Descrição do Objetivo Estratégico 15:

Garantir ambiente de trabalho com satisfação por parte dos servidores especialmente com carga de trabalho, relacionamento interpessoal, complexidade e nível de stress.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 15:

•Índice de satisfação dos servidores da STI com as condições de trabalho.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 15:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 21. Índice de satisfação dos servidores da STI com as condições de trabalho. | Aumentar o índice de satisfação dos servidores da STI com as condições de trabalho para 90%, até 2014 | | | | | |
| | - | - | 50% | 65% | 75% | 90% |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 15:

–Estudar a distribuição da carga de trabalho dos servidores da STI;
–Promover o ajuste das atribuições dos cargos de TI e das funções comissionadas às atribuições efetivamente desempenhadas pelos servidores.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

## Tema:

Inovação

## Objetivo Estratégico 16:

Fomentar a pesquisa de novas tecnologias.

## Descrição do Objetivo Estratégico 16:

Garantir condições para novas pesquisas tecnológicas, com o intuito de atualizar a equipe.

## Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 16:

•Número de servidores envolvidos com prospecção de novas tecnologias.

## Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 16:

| Indicador | Meta | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Linha de base | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 22. Número de servidores envolvidos com prospecção de novas tecnologias. | Alcançar o número de 05 servidores envolvidos com Prospecção de Novas Tecnologias, até 2014. | | | | | |
| | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 16:

–Designar servidores para estudo e desenvolvimento de novas tecnologias;
–Desenvolver sistemas para dispositivos móveis;
–Pesquisar e avaliar “computação em nuvem”;
–Pesquisar software livre de busca e recuperação de textos.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

# ANEXO 1 - FICHA DOS INDICADORES

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 1: | Garantir a Qualidade e Integração dos Sistemas de TIC |
|---|---|
| Indicador 1: | Índice de satisfação de Usuários Internos - MAGISTRADOS |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Efetividade |
| **O que mede** | Nível de satisfação dos usuários Internos (magistrados) com os sistemas corporativos |
| **Quem mede** | SEGEPE / STI / AGE |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Usuários internos (magistrados) |
| **Por que medir** | Para avaliar o nível de aceitação dos sistemas corporativos |
| **Como medir** | Média da soma das respostas positivas e parcialmente positivas das questões de clima organizacional perante magistrados |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar o índice de satisfação dos usuários internos (magistrados) com os sistemas de TIC para 70%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 50% | 55% | 60% | 65% | 70% |

| Objetivo Estratégico 1: | Garantir a Qualidade e Integração dos Sistemas de TIC |
|---|---|
| Indicador 2: | Índice de satisfação de Usuários Internos - SERVIDORES |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Efetividade |
| **O que mede** | Nível de satisfação dos usuários internos (servidores) com os sistemas corporativos |
| **Quem mede** | SEGEPE / STI / AGE |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Usuários internos (servidores) |
| **Por que medir** | Para avaliar o nível de aceitação dos sistemas corporativos |
| **Como medir** | Média da soma das respostas positivas e parcialmente positivas das questões de clima organizacional perante servidores |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar o índice de satisfação dos usuários internos (servidores) com os sistemas de TIC para 60%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 40% | 45% | 50% | 55% | 60% |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 1: | Garantir a Qualidade e Integração dos Sistemas de TIC |
|---|---|
| Indicador 3: | Índice de satisfação de Usuários Externos - ATORES DO PROCESSO: ADVOGADOS, PARTES, PERITOS, PREPOSTOS |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Efetividade |
| **O que mede** | Nível de satisfação dos usuários externos com os sistemas corporativos |
| **Quem mede** | SEGEPE / STI / AGE |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Usuários externos |
| **Por que medir** | Para avaliar o nível de aceitação dos sistemas corporativos |
| **Como medir** | Média da soma das respostas positivas e parcialmente positivas de pesquisa de satisfação perante os usuários externos |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar o índice de satisfação dos usuários externos com os sistemas de TIC para 70%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 45% | 50% | 55% | 60% | 70% |

| Objetivo Estratégico 2: | Garantir a confiabilidade, disponibilidade e integridade das soluções de TIC |
|---|---|
| Indicador 4: | Taxa de disponibilidade dos sistemas do processo eletrônico (SUAP e Portal de Serviços) |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Períodos de disponibilidade dos sistemas que envolvem o processo eletrônico (SUAP e Portal de Serviços) |
| **Quem mede** | STI |
| **Quando medir** | Trimestral |
| **Onde medir** | Sistemas Corporativos |
| **Por que medir** | Para garantir que os sistemas estejam disponíveis o maior tempo possível |
| **Como medir** | Tx. Disponibilidade = [(Tm-Ti)/Tm]*100<br>Tm = Tempo Total de operação em minutos no trimestre<br>Ti = Somatório dos períodos indisponíveis em minutos no trimestre |
| **Situação atual** | 89,65% no período de maio-agosto/2010 |
| **Meta** | Aumentar o índice de disponibilidade dos sistemas para 96%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 85% | 88% | 91% | 94% | 96% |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 3: | Garantir a presteza no atendimento às demandas |
|---|---|
| Indicador 5: | Índice de respostas às solicitações dos usuários |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Percentual de respostas às solicitações dos usuários no Chamado Eletrônico - em até 2 horas |
| **Quem mede** | STI |
| **Quando medir** | Trimestral |
| **Onde medir** | Sistema Corporativo |
| **Por que medir** | Para atender com excelência os usuários, de acordo com as suas necessidades e com o foco na celeridade e na prestação jurisdicional |
| **Como medir** | (Número de respostas às solicitações / número total de solicitações)*100 - no intervalo de 2 horas |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar a quantidade de respostas às solicitações no Chamado Eletrônico - em até 2 horas - para 70%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 50% | 55% | 60% | 65% | 70% |

| Objetivo Estratégico 3: | Garantir a presteza no atendimento às demandas |
|---|---|
| Indicador 6: | Índice de solução das demandas dos usuários de acordo com os SLA's (Acordo de Nível de Serviço) definidos |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Percentual de soluções às solicitações dos usuários no Chamado Eletrônico dentro do prazo dos SLAs |
| **Quem mede** | STI |
| **Quando medir** | Trimestral |
| **Onde medir** | Sistema de Chamado Eletrônico |
| **Por que medir** | Para aumentar a eficiência na presteza do atendimento às demandas |
| **Como medir** | (Número de chamados solucionados de acordo com os prazos definidos nos SLAs / número total de chamados)*100 [Índice = (Sc/Tc)*100] |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar a quantidade de chamados solucionados de acordo com os prazos definidos nos SLAs para 70%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 15% | 30% | 45% | 60% | 70% |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 4: | Melhorar o relacionamento com o usuário |
|---|---|
| Indicador 7: | Índice de satisfação dos usuários internos com a qualidade do atendimento (respeito e presteza) |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Efetividade |
| **O que mede** | Nível de satisfação dos usuários internos do TRT com a qualidade do atendimento |
| **Quem mede** | SEGEPE / STI / AGE |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Usuários Internos (magistrados e servidores) |
| **Por que medir** | Para avaliar o nível de satisfação dos usuários com o atendimento |
| **Como medir** | Média da soma das respostas positivas e parcialmente positivas das questões de clima organizacional perante os usuários internos |
| **Situacao atual** | - |
| **Meta** | Aumentar o índice de satisfação dos usuários internos (magistrados e servidores) para 85%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 70% | 75% | 78% | 80% | 85% |

| Objetivo Estratégico 5: | Promover o intercâmbio de experiências bem sucedidas na área de TI |
|---|---|
| Indicador 8: | Número de intercâmbios realizados na área de TIC |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Efetividade |
| **O que mede** | Número de intercâmbios na área de TIC |
| **Quem mede** | STI |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Número de Intercâmbios firmados com a STI |
| **Por que medir** | Para identificar a quantidade de intercâmbios realizados |
| **Como medir** | Número de intercâmbios realizados |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Alcançar o número de 07 intercâmbios, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 6: | Aprimorar o sistema de comunicação interna e externa |
|---|---|
| Indicador 9: | Índice de satisfação dos magistrados com a comunicação |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Efetividade |
| **O que mede** | Nível de satisfação dos magistrados com a comunicação do TRT13 |
| **Quem mede** | SEGEPE / STI / AGE |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Usuários internos (magistrados) |
| **Por que medir** | Para avaliar o nível de satisfação dos magistrados com a comunicação do TRT13 |
| **Como medir** | Percentual das respostas positivas e parcialmente positivas da pesquisa de clima relativa à comunicação |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar o índice de satisfação dos magistrados com a comunicação para 80%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 76% | 77% | 78% | 79% | 80% |

| Objetivo Estratégico 6: | Aprimorar o sistema de comunicação interna e externa |
|---|---|
| Indicador 10: | Índice de satisfação dos servidores com a comunicação |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Efetividade |
| **O que mede** | Nível de satisfação dos servidores com a comunicação do TRT13 |
| **Quem mede** | SEGEPE / STI / AGE |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Usuários internos (servidores) |
| **Por que medir** | Para avaliar o nível de satisfação dos servidores com a comunicação do TRT13 |
| **Como medir** | Percentual das respostas positivas e parcialmente positivas da pesquisa de clima relativa à comunicação |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar o índice de satisfação dos servidores com a comunicação para 70%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 53% | 58% | 60% | 65% | 70% |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 6: | Aprimorar o sistema de comunicação interna e externa |
|---|---|
| Indicador 11: | Índice de satisfação dos usuários com a comunicação |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Efetividade |
| **O que mede** | Nível de satisfação dos usuários com a comunicação do TRT13 |
| **Quem mede** | SEGEPE / STI / AGE |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Usuários externos |
| **Por que medir** | Para avaliar o nível de satisfação dos usuários com a comunicação do TRT13 |
| **Como medir** | Percentual das respostas positivas e parcialmente positivas de pesquisa relativa à comunicação |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar o índice de satisfação dos usuários com a comunicação para 70%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 53% | 56% | 60% | 65% | 70% |

| Objetivo Estratégico 7: | Atuar com responsabilidade socioambiental |
|---|---|
| Indicador 12: | Numero de ações de responsabilidade social promovidas pela STI |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Número de ações de responsabilidade social promovidas pela STI |
| **Quem mede** | STI |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Ações de responsabilidade social promovidas pela STI |
| **Por que medir** | Para acompanhar a promoção de inclusão social, por meio de ações que contribuam para o fortalecimento da educação e consciência social |
| **Como medir** | Número de ações de responsabilidade social promovidas pela STI |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Manter o número de ações de responsabilidade social em 3, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 7: | Atuar com responsabilidade socioambiental |
|---|---|
| Indicador 13: | Numero de ações de responsabilidade ambiental promovidas pela STI |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Número de ações de responsabilidade ambiental promovidas pela STI |
| **Quem mede** | STI |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Ações de responsabilidade ambiental promovidas pela STI |
| **Por que medir** | Para acompanhar a promoção da consciência ambiental, por meio de ações que contribuam para o fortalecimento da educação |
| **Como medir** | Número de ações de responsabilidade ambiental promovidas pela STI |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Alcançar o número de ações de responsabilidade ambiental em 5, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Objetivo Estratégico 8: | Gerenciar os recursos orçamentários de forma eficiente |
|---|---|
| Indicador 14: | Índice de execução do orçamento de TIC |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Percentual de execução do orçamento de TIC |
| **Quem mede** | SPF |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | SIAFI |
| **Por que medir** | Para acompanhar a execução do orçamento de TIC |
| **Como medir** | Relação entre o valor executado do orçamento para TIC e o valor total do orçamento disponibilizado para TIC na LOA + créditos suplementares |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Executar 99,8% do orçamento para TIC |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 99,2% | 99,4% | 99,6% | 99,8% | 99,8% |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 9: | Implantar técnicas de governança de TIC |
|---|---|
| Indicador 15: | Número de implementação de técnicas de gerência de projetos, serviços e processos |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Número de práticas de governança implantadas |
| **Quem mede** | STI |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Projetos, serviços e processos implantados |
| **Por que medir** | Para acompanhar a evolução da implantação de práticas de governança de TIC, de acordo com a Resolução 90/2009 do CNJ |
| **Como medir** | Número de práticas de governança implantadas |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Atingir a implantação de 02 práticas de governança, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |

| Objetivo Estratégico 10: | Implementar metodologia padronizada de desenvolvimento e manutenção de sistemas |
|---|---|
| Indicador 16: | Índice de implementação da metodologia |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Percentual de implementação da metodologia |
| **Quem mede** | STI |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Novos projetos desenvolvidos pela STI |
| **Por que medir** | Para acompanhar a qualidade das especificações, documentações e codificações dos novos sistemas |
| **Como medir** | (Disciplinas implementadas / Total de disciplinas)*100 |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Estabelecer a aderência do desenvolvimento dos novos sistemas à metodologia adotada em 100%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 11: | Aprimorar a estrutura organizacional de TIC |
|---|---|
| Indicador 17: | Número de implantação das unidades de governança de TIC, projetos, análise de risco, infraestrutura e segurança da informação com estrutura adequada |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Efetividade |
| **O que mede** | Número de unidades implantadas na estrutura de TIC |
| **Quem mede** | STI |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Estrutura organizacional da STI |
| **Por que medir** | Para aprimorar a estrutura organizacional de TIC, alinhando à resolução 90/2009 do CNJ |
| **Como medir** | Número de unidades implantadas |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Alcançar o número de 05 unidades implantadas, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |

| Objetivo Estratégico 12: | Dotar a área de TIC de estrutura física adequada |
|---|---|
| Indicador 18: | Índice de satisfação dos servidores da STI com a infraestrutura física |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Nível de satisfação dos servidores da STI com a estrutura física |
| **Quem mede** | SEGEPE / STI / AGE |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Servidores da STI |
| **Por que medir** | Para garantir a disponibilidade de mobiliário, sistemas e equipamentos para atender as necessidades da TIC e dotá-la de espaço físico adequado |
| **Como medir** | Percentual de respostas positivas ou parcialmente positivas em relação ao universo pesquisado |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar o índice de satisfação dos servidores da STI para 80%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | - | 20% | 40% | 60% | 80% |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 13: | Desenvolver competências com foco na estratégica |
|---|---|
| Indicador 19: | Percentual de alcance de capacitação |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Percentual de servidores da TIC capacitados em competências focadas na estrategia |
| **Quem mede** | SEGEPE / STI / AGE |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Servidores da TIC |
| **Por que medir** | Garantir que os servidores da TIC possuam conhecimentos técnicos e gerenciais, habilidades e atitudes para o alcance dos objetivos estratégicos |
| **Como medir** | Percentual entre os Servidores da TIC treinados, com pelo menos 40h/ aula/ano, nas competências estratégicas |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar o percentual de servidores da TIC treinados em pelo menos 40h/ano/aula para 80%, até 2014. |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 10% | 20% | 40% | 60% | 80% |

| Objetivo Estratégico 14: | Promover a adequação do quadro de pessoal de TIC |
|---|---|
| Indicador 20: | Percentual de aderência à Resolução 90/2009 do CNJ |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Percentual de aderência à sugestão de quadro de pessoal da Resolução nº 90/2009 do CNJ |
| **O que mede** | Percentual de adequação conforme Resolução nº 90/2009 do CNJ |
| **Quem mede** | SAPPE / STI |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | No quadro de pessoal da STI |
| **Por que medir** | Para adequar o quadro de pessoal da TIC ao estabelecido na Resolução 90/2009 do CNJ |
| **Como medir** | A razão entre a quantidade de servidores lotados na STI e a quantidade minima de servidores sugerida pela Resolução 90/2009 do CNJ<br>IA = (Nr. Serv. Atual / Nr. Serv. Sugerido)*100 |
| **Situação atual** | 78% (considerando 1.000 (mil) usuários de TIC) – 5% do total usuários (para CNJ) |
| **Meta** | Aumentar o percentual de adequação do quadro de pessoal da TI, conforme Resolução nº 90/2009 do CNJ, para 100%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 78% | 78% | 90% | 95% | 100% |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

| Objetivo Estratégico 15: | Melhorar as condições de trabalho |
|---|---|
| Indicador 21: | Índice de satisfação dos servidores da STI com as condições de trabalho |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Grau de satisfação dos servidores da STI com as condições de trabalho (carga de trabalho, relacionamento interpessoal, complexidade, nível de stress, etc) |
| **Quem mede** | SEGEPE / STI / AGE |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | Servidores das STI |
| **Por que medir** | Para avaliar o grau de satisfação dos servidores da STI |
| **Como medir** | Percentual de respostas positivas ou parcialmente positivas em relação ao universo pesquisado |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Aumentar o índice de satisfação dos servidores da STI com as condições de trabalho para 90%, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | - | 50% | 65% | 75% | 90% |

| Objetivo Estratégico 16: | Fomentar a pesquisa de novas tecnologias |
|---|---|
| Indicador 22: | Número de servidores envolvidos com prospecção de novas tecnologias |

| | |
|---|---|
| **Tipo de indicador** | Eficiência |
| **O que mede** | Número de servidores da STI envolvidos diretamente com prospecção de novas tecnologias |
| **Quem mede** | STI |
| **Quando medir** | Anual |
| **Onde medir** | STI |
| **Por que medir** | Para manter a equipe atualizada com as novas tecnologias |
| **Como medir** | Número de servidores envolvidos com P&D |
| **Situação atual** | - |
| **Meta** | Alcançar o número de 05 servidores envolvidos com prospecção, até 2014 |

**Metas**

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

# ANEXO 2 - SLA's

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1

**SLA's**

**DEFINIÇÃO DAS SLA's**

1) Tempo máximo para ATENDIMENTO / CONHECIMENTO do chamado eletrônico: **2 horas**

2) Tempos máximos para SOLUÇÃO do chamado eletrônico por área de atendimento / tipo de problema:

- **ÁREA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:**
  1. Computador não entra na rede – máx. 2 horas 30 minutos
  2. Computador/Monitor não liga – máx. 2 horas 30 minutos
  3. Problema no SUAP – máx. 2 horas
  4. Impressora não funciona – máx. 24 horas
  5. Problema de hardware em geral – máx. 48 horas
  6. Problema de Softwares em geral – máx. 48 horas
  7. Abertura de Chamado Assistência Técnica / Garantia - máx. 72 horas
  8. Problema em Terminal de Extrato – máx. 48 horas

- **ÁREA DE DESENVOLVIMENTO**
  1. Manutenção corretiva no SUAP – máx. 24 horas
  2. Manutenção evolutiva no SUAP – máx. 30 dias
  3. Consulta auditoria – máx. 24 horas
  4. Manutenção corretiva em sistema – máx. 24 horas
  5. Manutenção evolutiva em sistema – máx. 30 dias
  6. Manutenção corretiva Internet/Intranet – máx. 24 horas
  7. Manutenção evolutiva Internet/Intranet – máx. 30 dias

- **ÁREA DE SUPORTE TÉCNICO**
  1. Alteração de permissão de acesso a pastas – máx. 8 horas
  2. Atualização/Reinicialização servidores – máx. 24 horas
  3. Cadastro / mudança de login / senha de usuário – máx. 8 horas
  4. Problema de acesso a rede – máx. 24 horas
  5. Recuperação de arquivo – máx. 48 horas
  6. Vara do Trabalho sem comunicação – máx. 4 horas

**Obs.:**

1) As SLAs devem levar em consideração o horário de expediente (segunda-feira, de 10:00 às 17:00; de terça-feira à quinta-feira, de 07:00 às 17:00; sexta-feira, de 07:00 às 14:00);

2) Com a oficialização do Sistema OCOMON de Chamados Eletrônicos não serão atendidos chamados por telefone, com exceção dos chamados relativos a Sala de Sessões do Pleno e Pleninho e Salas de Audiência;

3) Quando um chamado for encaminhado para outra Coordenação ou tiver seu status / situação alterada, entrando em outra SLA, o prazo de atendimento passa a ser o da nova SLA.

4) Computador não entra em rede, ao ser atendido pelos técnicos é encaminhado para Assistência Técnica / Garantia.

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR SAMUEL VON LAER NORAT (Lei 11.419/2006)
EM 10/11/2010 17:20:54 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 403BBE3BF1.4829DB3B81.5C9EE7E5F0.D283C459D1