

**Perspectiva:** Processos de negócio e administrativos

**Objetivo estratégico:** PROMOVER A MELHORIA CONTÍNUA NOS SISTEMAS E SERVIÇOS.

### Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

<b>Tema</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Acesso ao Sistema de Justiça</b>	Facilitar o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços
<b>Responsabilidade Social</b>	Promover a cidadania, permitindo que os sistemas estejam disponíveis a todos os cidadãos
<b>Atuação Institucional</b>	Melhorar a imagem de Tecnologia da Informação do Judiciário
<b>Eficiência Operacional</b>	Primar pela satisfação do cliente de Tecnologia da Informação

### Indicadores

<b>Percentual de sistemas em produção atualizados</b>					
<b>O que mede</b>	Sistemas em produção com a versão atualizada				
<b>Como mede</b>	Somatório de sistemas em produção com versão atualizada/ Somatório de sistemas em produção * 100				
<b>Periodicidade</b>	Anual				
<b>Tendência</b>	$\sigma$				
<b>Responsável</b>	Assessoria de Projetos de TI				
<b>Meta</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	50%	60%	75%	90%	100%

<b>Número de serviços oferecidos virtualmente aos usuários</b>					
<b>O que mede</b>	Serviços oferecidos virtualmente aos usuários internos e à sociedade por meio da internet, intranet, totem de auto-atendimento e sistemas corporativos. Considerar virtual todo o serviço que o cidadão/advogado possa realizar de casa ou do escritório sem ter de se deslocar até o local de atendimento. Ou, ainda, os serviços que o usuário interno possa realizar sem ter de se deslocar ao setor correspondente e sem a necessidade de materializar o procedimento.				
<b>Como mede</b>	Somatório acumulado dos serviços oferecidos virtualmente.				
<b>Periodicidade</b>	Anual				
<b>Tendência</b>	$\sigma$				
<b>Responsável</b>	Divisão de sistemas administrativos				
<b>Meta</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	285	313	344	378	415

## Planos de Ação

1. Atualização da versão do SAJ/SG no TJSC, otimizando o trâmite processual físico.
2. Implantação do processo digital nas Turmas de Recursos, com integração aos sistemas do STF e STJ e digitalização dos processos oriundos das comarcas.
3. Implantação do processo digital no Tribunal de Justiça, com integração aos sistemas do STF e STJ e digitalização do acervo do 2º grau e dos processos oriundos das comarcas.
4. Atualização da versão do SAJ em todas as comarcas do Estado, viabilizando em larga escala, o trâmite de novos processos em meio digital.
5. Automação dos procedimentos relacionados à execução penal, aos juizados especiais e JEF/precatórios, com utilização do processo digital nas unidades com as referidas competências e ampliação da estrutura do CREPE para que ofereça o suporte adequado aos procedimentos relacionados.
6. Disseminação do processo automatizado de execução fiscal e dos recursos tecnológicos para integração com os Correios, prefeituras e outros órgãos do governo.
7. Implantação de sistemas referente à realização de tele-audiências e aplicação dos recursos de gravação de audiências em todas as comarcas, com prioridade para as comarcas sede de penitenciárias, presídios e UPA's (Unidade Prisional Avançada) com a implantação de consulta segura dos vídeos via internet.
8. Atualização completa da base de dados de jurisprudência, com a importância de todos os acórdãos anteriores a 2007 e disponibilização de novos recursos de consulta na internet e intranet.
9. Desenvolvimento de sistemas integrados aos cartórios extra-judiciais, com a implantação do Selo Digital e outros de serviços para o acompanhamento das atividades notariais.
10. Aplicação da tecnologia de workflow com software de BPM para automação dos processos administrativos mais críticos, principalmente aqueles relacionados às diretorias DOF, DMP e DRH.
11. Conclusão do novo sistema de Recursos Humanos, utilizando banco de dados Oracle, com recursos automatizados para a gestão de pessoas e a elaboração da folha de pagamento.
12. Aquisição e implantação de sistema destinado ao gerenciamento de contratos e convênios.
13. Reformulação do site do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, com orientação a serviços e alinhamento com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça.
14. Adaptação dos sistemas para utilização de certificação digital e eliminação de procedimentos físicos, com a manutenção de uma Autoridade Certificadora.
15. Aquisição e distribuição de identidades digitais a todos os magistrados e servidores.

## Perspectiva: Governança Corporativa de Tecnologia da Informação

### Objetivo estratégico: APRIMORAR O GERENCIAMENTO DOS PROJETOS E DO PORTFÓLIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

#### Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
Atuação Institucional	Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos
Gestão de Pessoas	Desenvolver competências gerenciais.
Orçamento	Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC

#### Indicadores

Percentual de projetos aderentes à metodologia (gestão de portfólio)					
O que mede	Projetos executados de acordo com a metodologia definida. Segundo a metodologia, os projetos deverão conter os seguintes artefatos: - Termo de Abertura - Declaração do Escopo - Cronograma - Plano de comunicação.				
Como mede	Somatório de projetos executados na metodologia/Somatório de projetos * 100				
Periodicidade	Semestral				
Tendência	$\sigma$				
Responsável	Assessoria de projetos de TI				
Meta	2010	2011	2012	2013	2014
	70%	80%	90%	95%	100%

Percentual de projetos integrados ao sistema de acompanhamento da Asplan					
O que mede	Projetos que estão sendo monitorados pelo sistema de gestão de portfólio e estão inclusos no sistema de acompanhamento da Asplan.				
Como mede	Somatórios de projetos inclusos no sistema de acompanhamento da Asplan/Somatório de projetos * 100				
Periodicidade	Semestral				
Tendência	$\sigma$				
Responsável	Assessoria de projetos de TI				
Meta	2010	2011	2012	2013	2014
	90%	92%	95%	98%	100%

#### Planos de Ação

1. Aprimoramento do modelo de gerência de projetos nas áreas sob a gestão da TI.
2. Aplicação de técnicas de gerência de portfólio, com utilização do quadro para acompanhamento de projetos e recursos e o gerenciamento de carga de trabalho.
3. Implantação de sistema para gerenciamento do portfólio de projetos de TI.

## Perspectiva: Governança de Tecnologia da Informação

**Objetivo estratégico:** IMPLANTAR BOAS PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.

### Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
Eficiência Operacional	Primar pela satisfação do cliente de TIC
Infraestrutura e Tecnologia	Promover a segurança da informação

### Indicadores

Percentual de atendimento ao SLA (Acordo de Nível de Serviço)					
O que mede	Atendimentos aos chamados referentes aos serviços com SLA definido que foram cumpridos dentro do prazo.				
Como mede	Somatório de atendimentos / Somatório de atendimentos com SLA cumprido.				
Periodicidade	Semestral				
Tendência	$\sigma$				
Responsável	Divisão de Suporte ao Usuário				
Meta	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	60%	70%	80%	90%	100%

Número de incidentes de segurança críticos					
O que mede	Número de incidentes de segurança, durante o período de um ano, que tenham como consequência, perda ou vazamento de informações de negócio (judicial ou administrativo), acesso indevidos, vírus ou spam.				
Como mede	Envio de relatórios de incidentes vindos das áreas da Diretoria de Tecnologia da Informação.				
Periodicidade	Semestral				
Tendência	$\tau$				
Responsável	Assessoria de Segurança da Informação				
Meta	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	10	8	6	3	0

### Planos de Ação

1. Modelagem de processos do fluxo de solicitações de serviços à Diretoria de Tecnologia da Informação.
2. Implantação de sistema destinado à operacionalização de central de suporte e fluxo automatizado de atendimento às solicitações de serviços na Diretoria de Tecnologia da Informação.
3. Implantação de diretrizes, normas e procedimentos de segurança de informação.
4. Elaboração de plano de contingência.

## Perspectiva: Governança de Tecnologia da Informação

### Objetivo estratégico: APRIMORAR PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO E AQUISIÇÃO DE SOFTWARE

#### Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
Infraestrutura e tecnologia	Desenvolver sistemas de TIC interoperáveis e portáteis
Infraestrutura e tecnologia	Prover documentação de sistemas

#### Indicadores

Percentual de projetos aderentes à metodologia de desenvolvimento de software					
O que mede	Projetos de desenvolvimento de software executados de acordo com os processos definidos e, gerando os seguintes artefatos: - Modelo de Requisitos - Modelo de Negócio Atual e Proposto				
Como mede	Somatório de projetos em andamento aderentes ao processo / Somatório de projetos em andamento * 100				
Periodicidade	Anual				
Tendência	$\sigma$				
Responsável	Assessoria de Metodologia e Qualidade				
Meta	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	54%	60%	70%	80%	95%

Percentual de projetos aderentes à metodologia para aquisição de software					
O que mede					
Como mede	Somatório de projetos em andamento aderentes ao processo/ Somatório de projetos em andamento * 100				
Periodicidade	Anual				
Tendência	$\sigma$				
Responsável	Assessoria de Metodologia e Qualidade				
Meta	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	40%	60%	80%	90%	100%

#### Planos de Ação

1. Desenvolvimento e aplicação de uma metodologia de desenvolvimento de software de acordo com as normas padrão.
2. Desenvolvimento e aplicação de uma metodologia de aquisição de software de acordo com as normas padrão.

## Perspectiva: Recursos de Infraestrutura

**Objetivo estratégico:** PROVER RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA SUPORTE AOS PROCESSOS DE NEGÓCIO, ADMINISTRATIVOS E SERVIÇOS COM ALTA DISPONIBILIDADE, CONFIDENCIALIDADE, AUTENTICIDADE E INTEGRIDADE

### Alinhamento à Estratégia de TI Nacional

Tema	Objetivo
Infraestrutura e tecnologia	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
Infraestrutura e tecnologia	Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao Judiciário
Infraestrutura e tecnologia	Promover a segurança da informação

### Indicadores

Índice de disponibilidade de infraestrutura de tecnologia da informação					
O que mede	O tempo em que os serviços oferecidos virtualmente estão disponíveis aos usuários				
Como mede	Tempo de indisponibilidade de infraestrutura de TI / Tempo total do período				
Periodicidade	Semestral				
Tendência	$\sigma$				
Responsável	Divisão de Redes de Comunicação e Divisão de Administração de Dados				
Meta	2010	2011	2012	2013	2014
	97%	98%	99,97%	99,97%	99,97%

### Planos de Ação

1. Disponibilização de equipamentos destinados à realização de tele-audiências, prioritariamente nas comarcas sede de penitenciárias, presídios e UPA's (Unidades Prisionais Avançadas), bem como aplicação dos recursos de gravação de audiências em todas as comarcas.
2. Atualização e ampliação do parque de Hardware, Software e linhas de comunicação.
3. Aquisição e instalação de Sala Cofre e outros sistemas de proteção e contingenciamento de armazenamento e recuperação de dados.
4. Substituição de monitores CRT por LCD, com instalação do 2º monitor para o processo digital.
5. Implantação de solução de gerenciamento de identidades e do ambiente de domínio de autenticação.
6. Disseminação da telefonia VOIP ampliando a utilização de sistemas baseados na tecnologia (Intimafone, URA, etc).
7. Implementação de ferramentas de medição de disponibilidade de serviços.