

ANEXO

Plano Estratégico de  
Tecnologia da Informação e  
Comunicação  
2016-2020

# SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| <b>Mapa Estratégico</b>   | 1  |
| <b>Identidade Organizacional</b>  |    |
| Missão, Visão e Valores   | 2  |
| <b>Objetivos Estratégicos, Metas e Projetos Relacionados</b>                      |    |
| Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal                      | 6  |
| Prover Infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas | 7  |
| Aprimorar a gestão orçamentária e financeira                                      | 8  |
| Aperfeiçoar a governança e a gestão   | 9  |
| Aprimorar as Contratações   | 10 |
| Promover a adoção de padrões tecnológicos   | 11 |
| Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de Sistemas de         | 12 |
| <b>Informação</b>   |    |
| Aprimorar a segurança da informação   | 13 |
| Primar pela satisfação dos usuários   | 14 |
| <b>Iniciativas</b>  |    |
| Plano de Capacitação  | 16 |
| Requisitos Mínimos de Segurança do DataCenter                                     | 18 |
| Adequação da Estrutura Organizacional   | 20 |
| Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas  | 22 |
| Política de Segurança da Informação   | 23 |
| Processo de Gestão de Riscos  | 26 |
| Pesquisa de Satisfação dos Usuários de TIC  | 28 |
| Central de Serviços   | 29 |

# Mapa Estratégico

## Identidade Organizacional

## MISSÃO

Prover soluções tecnológicas sustentáveis e efetivas para que o Judiciário Tocantinense garanta uma Justiça Célere, Segura e Eficaz.

## VISÃO

Proposta: Até 2020, Consolidar-se como área estratégica do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e ser reconhecida pela excelência e inovação de suas soluções.

## VALORES

- Acessibilidade e Usabilidade
- Celeridade
- Inovação
- Responsabilidade Social e Ambiental
- Transparência

## Macrodesafio de TIC

Melhoria da Infraestrutura e governança de Tecnologia da Informação.

### Mapa Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO

Disponibilizar treinamentos para os servidores de TIC, para desenvolver as competências gerenciais e técnicas necessárias à operacionalização da governança, gestão e do uso da Tecnologia da Informação e Comunicação.

## METAS

| INDICADOR   | LB   | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | FÓRMULA          |
|---|--|------|------|------|------|------|------|------------------|
| 1. Índice de execução do Plano de Capacitação anual | Executar no mínimo 70% do Plano de Capacitação Anual |      |      |      |      |      |      |                  |
|   | NM*  | NM   | 70%  | 70%  | 70%  | 70%  | 70%  | Média do período |

\*Ano Base 2014

## INICIATIVAS

Plano de Capacitação

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO

Promover a melhoria contínua da infraestrutura de TIC visando garantir as atividades administrativas e judiciais do TJTO, propiciando os recursos tecnológicos necessários atendendo os requisitos de segurança, disponibilidade e desempenho eficiente.

## METAS

| INDICADOR   | LB  | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | FÓRMULA  |
|---|---|------|------|------|------|------|------|--|
| 2. Índice de Implantação dos Requisitos Mínimos de Nivelamento da Infraestrutura de TIC, conforme Resolução do CNJ      | Implantar 90% dos Requisitos Mínimos de Nivelamento de TIC até 2020                         |      |      |      |      |      |      |  |
|   | NM*   | NM   | 40%  | 50%  | 60%  | 70%  | 90%  | (Número de ações executadas / Total das ações programadas) x 100.                      |
| 3. Índice de Implantação de Ambiente de Processamento Central, com requisitos Mínimos de Segurança e de Disponibilidade | Implantar 90% do Datacenter com requisitos mínimos de segurança e disponibilidade, até 2020 |      |      |      |      |      |      |  |
|   | NM*   | NM   | 40%  | 50%  | 60%  | 70%  | 90%  | (Número de ações executadas / Total das ações programadas no ano de referência) x 100. |

\*Ano Base 2014

## INICIATIVAS

Implantação dos Requisitos Mínimos de Nivelamento de Infraestrutura de TIC, conforme resolução do CNJ.

Implantação dos Requisitos Mínimos de Segurança do DataCenter.

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Aprimorar a gestão orçamentária e financeira

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO

Adotar boas práticas de gestão orçamentária para garantir o uso efetivo dos recursos financeiros necessários ao cumprimento das metas relacionadas à tecnologia da informação e comunicações.

## METAS

| INDICADOR  | LB  | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | FÓRMULA            |
|--|---|------|------|------|------|------|------|--------------------|
| 4. Índice de Execução dos recursos orçamentários | Atender com um mínimo de 80% o percentual anual de execução do orçamento de TIC |      |      |      |      |      |      |                    |
|  | 60%*  | NM   | 80%  | 80%  | 80%  | 80%  | 80%  | (Média do Período) |

\*Ano Base 2014

## INICIATIVAS

Gestão Orçamentária

Projeto Implantação de Melhores Práticas de Governança de TIC



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Aperfeiçoar a governança e a gestão

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO

Alinhar a TIC às estratégias e objetivos da organização, definindo papéis e responsabilidades e envolvendo a alta administração nas decisões, além de adotar práticas de governança e gestão de TIC viasando à melhoria contínua dos resultados.

## METAS

| INDICADOR  | LB              | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | FÓRMULA  |
|--|-----------------|------|------|------|------|------|------|--|
| Atender o Nível Aprimorado do Índice de Governança de TIC até 2020 |                 |      |      |      |      |      |      |  |
| 5. Índice de Governança de TIC (igovTI)                            | 0,25 (Inicial)* | NM   | 0,42 | 0,50 | 0,58 | 0,69 | 0,73 | *Fórmula conforme modelo desenvolvido pelo TCU |

\*Ano Base 2014

Nível de capacidade

Inicial 0,00 a < 0,30

Básico 0,30 a < 0,50

Intermediário 0,50 a < 0,70

Aprimorado 0,70 a 1,00

## INICIATIVAS

Adequação da Estrutura Organizacional de TIC

Projeto Implantação de Melhores Práticas de Governança de TIC

Central de Serviços

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Aprimorar as Contratações

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO

Adotar práticas de contratação de soluções de TI, baseadas nas diretrizes vigentes para garantir o uso efetivo dos recursos nas decisões de aquisições da área de TIC.

## METAS

| INDICADOR  | LB | 2015  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | FÓRMULA          |  |
|--|----|---|------|------|------|------|------|------------------|--|
| 6. Índice execução do Plano de Contratações de TIC |    |   |      |      |      |      |      |                  |  |
|  |    | Executar no mínimo 80% do Plano de Contratação de TIC Anual |      |      |      |      |      |                  |  |
|  | NM | NM  | 80%  | 80%  | 80%  | 80%  | 80%  | Média do Período |  |

\*Ano Base 2014

## INICIATIVAS

Plano de Contratação de TIC

Projeto Implantação de Melhores Práticas de Governança de TIC

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover a adoção de padrões tecnológicos.

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO

Prover os recursos tecnológicos que permitam o melhor desempenho nas atividades relacionadas à TIC e que forneçam serviços de qualidade aos usuários de TIC.

## METAS

| INDICADOR   | LB | 2015   | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | FÓRMULA          |
|---|----|--|------|------|------|------|------|------------------|
| 7. Índice de Implantação do Processo de Desenvolvimento de Sistemas |    | Implantação do Processo de Desenvolvimento de Sistemas |      |      |      |      |      |                  |
|   | NM | NM   | 80%  | 85%  | 90%  | 95%  | 100% | Média do Período |

\*Ano Base 2014

## INICIATIVAS

Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de Sistemas de Informação

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO

Implantação do Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI)

## METAS

| INDICADOR   | LB  | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | FÓRMULA  |
|---|-----|------|------|------|------|------|------|--|
| No mínimo 80% dos sistemas judiciais aderentes ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) |     |      |      |      |      |      |      |  |
| 8. Índice de Implantação do Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI)                       | NM* | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | (Número de ações executadas / Total das ações programadas no ano de referência) x 100. |

\*Ano Base 2014

## INICIATIVAS

Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI)

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Aprimorar a segurança da informação

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO

Promover a segurança das informações de TIC e Implantação do Processo de Gestão de Riscos.

## METAS

| INDICADOR  | LB  | 2015  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | FÓRMULA                  |  |
|--|-----|---|------|------|------|------|------|--------------------------|--|
| 9. Índice de Implantação do Processo de Gestão de Riscos |     | Implantar 95% do Processo de Gestão Riscos até 2020 |      |      |      |      |      |                          |  |
|  | NM* | -   | 20%  | 60%  | 80%  | 90%  | 95%  | *Último valor do período |  |

\*Ano Base 2014

## INICIATIVAS

Política de Segurança da Informação

Processo de Gestão de Riscos

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Primar pela satisfação dos usuários

## DESCRIÇÃO DO OBJETIVO

Garantir a satisfação dos usuários internos, com os serviços prestados pela área de TIC.

## METAS

| INDICADOR   | LB | 2015   | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | FÓRMULA                |
|---|----|--|------|------|------|------|------|------------------------|
| 10. Índice de satisfação dos usuários internos de TIC |    | Atender 80% de satisfação dos usuários internos de TIC |      |      |      |      |      |                        |
|   | NM | NM   | 60%  | 65%  | 70%  | 75%  | 80%  | Pesquisa de satisfação |

\*Ano Base 2014

## INICIATIVAS

Pesquisa de Satisfação de Usuários

Implantar Central de Serviços

# INICIATIVAS

## IDENTIFICAÇÃO

### PLANO DE CAPACITAÇÃO

## RESULTADOS ESPERADOS

Desenvolver as competências necessárias à operacionalização e gestão dos serviços de TIC, com o objetivo de promover e suportar, de forma contínua, o alinhamento das competências técnicas e gerenciais do quadro de pessoal de TIC às melhores práticas de governança, bem como sua atualização tecnológica.

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- (X) Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal
- ( ) Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
- ( ) Aprimorar a gestão orçamentária e financeira
- ( ) Aperfeiçoar a governança e a gestão
- ( ) Aprimorar as contratações
- ( ) Promover a adoção de padrões tecnológicos
- ( ) Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação
- ( ) Aprimorar a segurança da informação
- ( ) Primar pela satisfação dos usuários de TIC

## DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

Será realizado um Diagnóstico junto às Seções e Divisões vinculadas à DTINF, da necessidade de capacitação e alinhado ao Planejamento Estratégico de TIC e Plano Diretor de TIC.

Após o alinhamento será elaborado um plano anual de capacitação, que deverá ser aprovado e acompanhado.

Além disso, os valores para investimento deverão estar em consonância com a previsão orçamentária para capacitação da área de TIC no exercício financeiro.

## DESCRIÇÃO DO ESCOPO DA INICIATIVA

Realizar levantamento das demandas de capacitação junto às unidades da Diretoria de Tecnologia da Informação, de forma a atingir os objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico Institucional do TJTO (PEI), bem como no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC).

Além de continuar a buscar o cumprimento de objetivos estratégicos e metas, a DTINF pretende

- Elaborar Plano de Capacitação Anual
- Acompanhar a Execução do Plano de Capacitação Anual.



## **CLIENTES DO PROJETO**

Servidores da área de TIC do Tribunal de Justiça do Tocantins.

## **JUSTIFICATIVA**

Capacitar os servidores da área de TIC para execução de projetos e ações, atualização tecnológica e obter conhecimento das melhores práticas de gestão existentes no mercado.

Atender os requisitos definidos na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUC), conforme Resolução 211 de 2015 do Conselho Nacional de Justiça.

Atender o Indicador de Governança de Tecnologia da Informação desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União, conforme Meta Nacional do Conselho Nacional de Justiça.

## IDENTIFICAÇÃO

### REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA DO DATACENTER

## RESULTADOS ESPERADOS

Garantir o funcionamento do Ambiente de Alta Disponibilidade, que tem como missão proteger, com fonte de energia ininterrupta e climatização, os principais sistemas computacionais.  
Prover infraestrutura de TIC necessária para garantir a disponibilidade e segurança das informações.

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- ( ) Aperfeiçoar a governança e a gestão
- ( ) Aprimorar as contratações
- ( ) Promover a adoção de padrões tecnológicos
- ( ) Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação
- ( ) Aprimorar a segurança da informação
- ( ) Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal
- (x) Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
- ( ) Aprimorar a gestão orçamentária e financeira
- ( ) Primar pela satisfação dos usuários

## DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

Identificar os requisitos de conformidade com normas de segurança definidas pelo CNJ;  
Contratação da manutenção e reposição de peças do Ambiente de Alta Disponibilidade;  
Criação de sistemas de prevenção contra incêndios.

## DESCRIÇÃO DO ESCOPO DA INICIATIVA

O Poder Judiciário do Tocantins possui dois Ambientes de Alta Disponibilidade, um na sede do Tribunal de Justiça e outro no Fórum de Palmas, contemplando, infraestrutura de datacenter, alocação adequada para servidores, storages e demais ativos de rede com climatização e alimentação elétrica redundante.

A Interligação destes dois Ambientes é implementada através de fibra ótica, fruto de convênio do TJTO com a Redecomep / Metrotins;

Existem ainda três grupos geradores, sendo dois na sede do Tribunal e um no fórum de Palmas, dedicados a estes ambientes de alta disponibilidade

## CLIENTES DO PROJETO

Todos os usuários de TIC do poder judiciário do Tocantins

## JUSTIFICATIVA

Assegurar Disponibilidade, integridade, acessibilidade, segurança interna/externa, continuidade dos serviços e conformidade com as NBRs.

Atender a Meta Nacional do CNJ, de Atendimento dos requisitos mínimos, de segurança e disponibilidade do ambiente de processamento central (Datacenter).

Atender os requisitos definidos na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUC), conforme Resolução 211 de 2015 do Conselho Nacional de Justiça.

## IDENTIFICAÇÃO

### ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

## RESULTADOS ESPERADOS

Estabelecer um quadro mínimo de profissionais capacitados e motivados para atender as necessidades organizacionais do Poder Judiciário do Tocantins, visando o atendimento das demandas.

Implantação do conjunto de ações que deverão ser executados, conforme Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação definida pelo CNJ, visando melhoria dos serviços prestados pela área de TIC do Poder Judiciário do Tocantins.

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- ( ) Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal
- (X) Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
- ( ) Aprimorar a gestão orçamentária e financeira
- (X) Aperfeiçoar a governança e a gestão
- ( ) Aprimorar as contratações
- ( ) Promover a adoção de padrões tecnológicos
- ( ) Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação
- ( ) Aprimorar a segurança da informação
- (X) Primar pela satisfação dos usuários de TIC

## DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

Realizar um levantamento da necessidade de pessoal junto às unidades vinculadas à Diretoria de Tecnologia da Informação.

Estabelecer um quadro mínimo de perfis profissionais para atendimento da estrutura organizacional de TIC, conforme processos definidos na resolução 211/2015, do Conselho Nacional de Justiça.

Alteração da Resolução Nº 17/2009, conforme organograma proposto.

## DESCRIÇÃO DO ESCOPO DA INICIATIVA

Constituir e manter estrutura organizacional adequada e compatível com a relevância e demanda de TIC, considerando, no mínimo, os seguintes macroprocessos:

I – macroprocesso de governança e de gestão:

- a) Planejamento;
- b) Orçamentária;
- c) Aquisições e contratações de soluções;
- d) Projetos;
- e) Capacitação;

II – macroprocesso de segurança da informação

- a) De continuidade de serviços essenciais;
- b) De incidentes de segurança;

- c) De riscos;
- III – macroprocesso de software
  - a) De escopo e requisitos;
  - b) De arquitetura;
  - c) De processos de desenvolvimento e sustentação;
- IV – macroprocesso de serviços
  - a) Catálogo
  - b) Requisições
  - c) Incidentes
  - d) Ativos de informática
  - e) Central de serviços
- V – macroprocesso de infraestrutura
  - a) Disponibilidade
  - b) Capacidade
  - c) Ativos de infraestrutura e de telecomunicações corporativas;

## **CLIENTES DO PROJETO**

Servidores da área de TIC do Poder Judiciário do Tocantins.

## **JUSTIFICATIVA**

Necessidade de atualização da Resolução 17/2009, com base no aumento das demandas ocorridas nos últimos anos, na acentuada carga de atividades e responsabilidades atribuídas às unidades vinculadas à Diretoria de Tecnologia da Informação.

Promover a melhora na prestação dos serviços, e melhoria das condições de trabalho dos servidores.

Atender os requisitos definidos na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUC), conforme Resolução 211 de 2015 do Conselho Nacional de Justiça.

Atender o Indicador de Governança de Tecnologia da Informação desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União, conforme Meta Nacional do Conselho Nacional de Justiça.

## IDENTIFICAÇÃO

### METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

## RESULTADOS ESPERADOS

Normatizar os processos de gerenciamento, desenvolvimento, manutenção e a contratação de sistemas de terceiros adotados pelo Poder Judiciário do Tocantins.

Desenvolver sistemas com qualidade e eficiência possibilitando redução de custos, cumprimento de prazos, redução de falhas, otimização de recursos humanos, padronização de códigos possibilitando a satisfação dos usuários.

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- (X) Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal
- ( ) Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
- ( ) Aprimorar a gestão orçamentária e financeira
- (X) Aperfeiçoar a governança e a gestão
- ( ) Aprimorar as contratações
- (X) Promover a adoção de padrões tecnológicos
- (X) Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação
- ( ) Aprimorar a segurança da informação
- (X) Primar pela satisfação dos usuários de TIC

## DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

Implantar metodologia de desenvolvimento de software orientada às melhores práticas do mercado com base nas práticas convencionais utilizadas pela equipe de desenvolvimento de sistemas da informação, através da definição de processos, padronização, documentação, definição de rotina de testes e definição de papéis nos processos.

Para tanto, deverão ser contratados cursos e consultorias, que conduzirão a construção dos artefatos que comporão a metodologia.

A implantação das melhores práticas para o processo de desenvolvimento de software, poderá ocorrer com os seguintes passos:

- Mapear o processo atual de desenvolvimento de software do TJTO;
- Diagnosticar os problemas existentes no processo atual de desenvolvimento de software do TJTO;
- Identificar as práticas de metodologias clássicas e ágeis e suas relações com as convenções utilizadas no ambiente estudado;
- Customizar uma metodologia de desenvolvimento de software, a partir das práticas identificadas, que melhor se adeque ao TJTO;
- Implantar a metodologia customizada aos requisitos do TJTO.

## **DESCRIÇÃO DO ESCOPO DA INICIATIVA**

Implantação de uma metodologia de desenvolvimento de sistemas (MDS), a ser utilizada como um guia durante o Ciclo de Vida de Projetos de Desenvolvimento de Sistemas.

Descrição dos Artefatos que serão utilizados durante o Processo de Desenvolvimento de Sistemas

## **CLIENTES DO PROJETO**

Diretos: Equipe de Desenvolvimento de Sistemas do Poder Judiciário do Tocantins

Indiretos: Todos usuários de software do Poder Judiciário.

## **JUSTIFICATIVA**

Atualmente não existe padronização e metodologia de desenvolvimento dentro da área de Desenvolvimento de Sistemas, o que gera muito retrabalho aos desenvolvedores de softwares com taxas de erros elevadas.

A implementação de uma metodologia de desenvolvimento de software tem como importância fundamental, orientar a execução de projetos de software de forma mais eficiente e eficaz, afim de um resultado com mais qualidade e ainda como consequência, propiciar a maturidade nos processos de desenvolvimento de software, além do desenvolvimento de competências e habilidades estratégicas por parte dos profissionais de TI responsáveis pelo planejamento, implantação, controle e monitoramento dos projetos.

Atender os requisitos definidos na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUC), conforme Resolução 211 de 2015 do Conselho Nacional de Justiça.

Atender o Indicador de Governança de Tecnologia da Informação desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União, conforme Meta Nacional do Conselho Nacional de Justiça.

## IDENTIFICAÇÃO

### POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

## RESULTADOS ESPERADOS

Com a implantação da Política de Segurança da Informação, espera-se obter alguns resultados como os descritos abaixo:

- Criação do Comitê de Gestão da Segurança da Informação;
- Normatização da Política de Segurança da Informação;
- Proteção das informações classificadas na proporção de seu grau de sigilo ou de restrição de acesso;
- Uso adequado e proporcional de recursos e controles de proteção de informações;
- Conscientização dos colaboradores quanto à necessidade de proteger os ativos de informação;
- Fortalecimento da cultura de Segurança da Informação;
- Atribuição de responsabilidades a quem deve classificar, quem deve proteger e quais cuidados o usuário deve tomar ao lidar com as informações classificadas ou de acesso restrito.

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- (X) Aperfeiçoar a governança e a gestão
- ( ) Aprimorar as contratações
- ( ) Promover a adoção de padrões tecnológicos
- ( ) Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação
- (X) Aprimorar a segurança da informação
- ( ) Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal
- ( ) Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
- ( ) Aprimorar a gestão orçamentária e financeira
- ( ) Primar pela satisfação dos usuários

## DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

Instituir norma que estabeleça critérios, procedimentos e responsabilidades para a classificação das informações segundo o grau de proteção requerido, além de criar os controles voltados a garantir que o grau de proteção atribuído à informação seja efetivamente observado ao longo de seu ciclo de vida.

Implantar o processo de classificação preconizado pela norma e implantar o acompanhamento dos controles nela estabelecidos.

Criação de um Comitê de Gestão da Segurança da Informação visando promover padrões de acessibilidade, segurança e integridade de dados através de adoção de boas práticas no âmbito do Poder Judiciário. Uma Política de Segurança da Informação constitui em importante instrumento educacional contendo as regras de negócios e as boas práticas aos ativos da Organização como um todo. As regras de negócio da política de segurança da informação visam



garantir a integridade, acessibilidade, disponibilidade dos serviços e segurança das informações do Poder Judiciário tanto para o público interno e externo;

## **DESCRIÇÃO DO ESCOPO DA INICIATIVA**

Implantação de uma Política de Segurança da Informação aprovada pelo Comitê Gestor de TIC, formalmente instituída, como Norma de Cumprimento Obrigatório.

Implantação de Política de Controle de Acesso à informação e aos recursos e serviços de TI formalmente instituída, como Norma de Cumprimento Obrigatório.

Implantar uma Política de acesso aos serviços e ao conteúdo web aprovada pelo Comitê Gestor de TIC, formalmente instituída como Norma de Cumprimento Obrigatório.

Instituir norma que estabeleça critérios, procedimentos e responsabilidades para a classificação das informações segundo o grau de proteção requerido, além de criar os controles voltados a garantir que o grau de proteção atribuído à informação seja efetivamente observado ao longo de seu ciclo de vida.

Implantar o processo de classificação preconizado pela norma e implantar o acompanhamento dos controles nela estabelecidos.

## **CLIENTES DO PROJETO**

Todos os usuários de TIC do Sistema Judiciário do Tocantins.

## **JUSTIFICATIVA**

Assegurar Disponibilidade, integridade, segurança interna/externa, continuidade dos serviços e conformidade com as NBRs.

Assim como também atender os requisitos da Resolução 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça.

## IDENTIFICAÇÃO

### PROCESSO DE GESTÃO DE RISCOS

## RESULTADOS ESPERADOS

Implantar processo de gestão de riscos em todas as divisões da diretoria de TIC, criar uma cultura organizacional de Gestão de Risco e minimizar perdas e danos à imagem do TJTO.

Ações:

- Identificação de riscos;
- Análise/avaliação de riscos em função das consequências ao negócio e da probabilidade de sua ocorrência;
- Comunicação e entendimento da probabilidade e das consequências destes riscos;
- Estabelecimento da ordem prioritária para tratamento do risco;
- Priorização das ações para reduzir a ocorrência dos riscos;
- Envolvimento das partes interessadas quando as decisões de gestão de riscos são tomadas e mantidas informadas sobre a situação da gestão de riscos;
- Eficácia do monitoramento do tratamento do risco;
- Monitoramento e a análise crítica regular de riscos e do processo de gestão dos mesmos;
- Coleta de informações de forma a melhorar a abordagem da gestão de riscos;
- Treinamento de gestores e pessoal a respeito dos riscos e das ações para mitigá-los.

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- Aperfeiçoar a governança e a gestão
- Aprimorar as contratações
- Promover a adoção de padrões tecnológicos
- Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação
- Aprimorar a segurança da informação
- Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal
- Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
- Aprimorar a gestão orçamentária e financeira
- Primar pela satisfação dos usuários

## DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

Implantação da Gestão de Riscos, com a adoção de melhores práticas do mercado atual, de acordo com padrões de COBIT, ITIL, ISO\IEC 27001, 27002, 27005, 31000, PMBOK e CMMI. Implementar técnicas e ferramentas para o gerenciamento dos riscos, como:

- Implementação do Processo de Gestão de Riscos abrangendo todas as divisões da diretoria de TI;
- Contratação de consultoria especializada para orientar na definição e implantação do processo;
- Contratação de software especializado para gerenciar e acompanhar os riscos de TI.

## DESCRIÇÃO DO ESCOPO DA INICIATIVA

Implantação da Gestão de Riscos com o objetivo de gerenciar alguns processos relacionados a essa temática, como:

- Planejamento da Gestão de Risco;
- Identificação do Risco;
- Análise Qualitativa do Risco;
- Análise Quantitativa do Risco;
- Planejamento da Resposta ao Risco;
- Monitoração e Controle do Risco.

## CLIENTES DO PROJETO

Diretoria de Tecnologia da Informação

## JUSTIFICATIVA

A informação é um ativo que, como outro ativo importante, é essencial para os negócios de uma organização e conseqüentemente necessita ser adequadamente protegida. Principalmente nos dias atuais com o aumento da interconectividade e crescimento da utilização dos sistemas digitais o número de ameaças e vulnerabilidades a que são expostos também tendem a aumentar.

Portanto, é essencial que uma organização identifique os seus requisitos de segurança da informação.

Através da análise/avaliação de riscos, são identificadas as ameaças aos ativos e as vulnerabilidades destes, e realizada uma estimativa da probabilidade de ocorrência das ameaças e do impacto potencial ao negócio levando-se em conta os objetivos e as estratégias globais de negócio da organização, desta forma antecipando-se a eventuais problemas que possam causar prejuízos ao negócio.

Além disso, atender os requisitos da Resolução 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça.

## IDENTIFICAÇÃO

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC

## RESULTADOS ESPERADOS

Conhecer a percepção dos usuários dos serviços prestados pela área de TIC do Poder Judiciário do Tocantins.

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- (X) Aperfeiçoar a governança e a gestão
- ( ) Aprimorar as contratações
- ( ) Promover a adoção de padrões tecnológicos
- ( ) Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação
- ( ) Aprimorar a segurança da informação
- ( ) Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal
- ( ) Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
- ( ) Aprimorar a gestão orçamentária e financeira
- (X) Primar pela satisfação dos usuários

## DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

Disponibilizar formulário na intranet para realização de pesquisa de satisfação dos usuários com os produtos, serviços e recursos da área de informática, cujos resultados serão utilizados como base para a implementação de melhorias e/ou correção de falhas pelas equipes da área de TIC.

## DESCRIÇÃO DO ESCOPO DA INICIATIVA

A iniciativa de Realizar pesquisa de satisfação dos usuários de TIC pode se obter da seguinte forma:

- Realizar pesquisa de satisfação anual
- Avaliar o Atendimento;
- Avaliar os Serviços de TIC;
- Avaliar os Recursos de TIC: equipamentos, Conexão de Rede e Força de Trabalho de TIC;
- Realizar uma análise dos resultados, identificando os pontos de melhoria.

## CLIENTES DO PROJETO

Todos os usuários internos de TIC do Poder Judiciário do Tocantins.

## JUSTIFICATIVA

A medição da satisfação dos usuários é um fator importante para a melhoria dos processos internos da organização.

A aplicação de uma pesquisa de satisfação aos usuários de TIC, fornece como resultado um feedback do desempenho atual dos serviços oferecidos e atende o Objetivo Estratégico "Primar pela satisfação do usuário de TIC-".

## IDENTIFICAÇÃO

### CENTRAL DE SERVIÇOS

## RESULTADOS ESPERADOS

Com a implantação de uma Central de Serviços, espera-se como resultados os pontos a seguir:

- Melhoria da satisfação do usuário com os serviços prestados pela área de TIC, bem como a criação de um padrão de atendimento;
- Prover um Catálogo de serviços atualizado;
- Atendimento eficiente para os níveis de serviço;
- Base de conhecimento atualizada e disponível para soluções futuras;
- Possibilitar os gerenciamentos dos incidentes e problemas;
- Unificar o contato com a área de TI para os usuários dos serviços de TI;
- Prover suporte técnico com qualidade e maturidade crescentes e que alcance os objetivos do negócio;
- Equipe com atendimento especializado para suporte aos serviços para atender as reais necessidades de suporte ao usuário;
- Auxílio na identificação e redução dos custos de serviços de TI, assegurando com os registros das chamadas, acompanhamento dos indicadores de desempenho dos atendimentos e assim, contabilizar com exatidão cada serviço de TI, aferindo sua qualidade na produção e conseqüentemente, seus respectivos suportes;
- Todas as mudanças relacionadas aos serviços de TI com suporte centralizado, especializado e preparado para tais ocorrências;
- Contribuir para a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de TI, oferecendo um padrão de atendimento e apresentação de uma postura junto aos usuários;
- Possibilitar o gerenciamento de requisições auxiliando o aperfeiçoamento do atendimento nos diversos níveis;
- Melhorar o aproveitamento das capacidades técnicas;
- Aumentar a eficiência do atendimento especializado.

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- (X) Aperfeiçoar a governança e a gestão
- ( ) Aprimorar as contratações
- (x) Promover a adoção de padrões tecnológicos
- ( ) Aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação
- ( ) Aprimorar a segurança da informação
- ( x ) Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal
- (X) Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
- ( ) Aprimorar a gestão orçamentária e financeira
- (X) Primar pela satisfação dos usuários

## DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

Implantação de um canal unificado para atendimento da demanda inicial dos usuários de serviços de TIC que poderá ocorrer das seguintes formas:

- Contratação de consultoria para orientar as atividades em conformidade com os processos das melhores práticas do ITIL, bem como o mapeamento dos processos necessários para implantação desta central de serviços;
- Contratação de uma empresa terceirizada que atenda integralmente as necessidades da central de serviços;
- Contratação de uma empresa terceirizada que ofereça software customizado para tal atividade.

Após a aprovação da iniciativa, no âmbito da execução do projeto, será realizado o estudo de viabilidade técnica para a definição da solução mais adequada.

## DESCRIÇÃO DO ESCOPO DA INICIATIVA

Implantação de uma Central de Serviços com o propósito de gerenciar, coordenar e resolver incidentes o mais rapidamente possível e assegurar que nenhuma requisição será perdida, esquecida ou ignorada.

## CLIENTES DO PROJETO

Todos os Usuários de TIC do Poder Judiciário do Tocantins

Todas as Unidades do Poder Judiciário do Tocantins

## JUSTIFICATIVA

Atualmente as atividades inerentes a Tecnologia da Informação tornaram-se atividades estratégicas e por isso, busca-se aprimorar as técnicas para conseqüentemente elevar a qualidade dos serviços prestados de um modo geral.

A Central de Serviços (Service Desk) oferece um gerenciamento dos serviços de TI o que a torna indispensável para que se conheça o trâmite de atendimento de solicitações. Dessa forma será possível medir com precisão o tempo de atendimento e as soluções produzidas.

Prover um suporte técnico de qualidade, assegurando o registro dos chamados e acompanhamento dos indicadores de desempenho do atendimento permitindo a contabilização correta para cada serviço de TIC e ainda, aprimoramento da equipe pois contará com um atendimento de classificação por níveis

Atender os requisitos definidos na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUC), conforme Resolução 211 de 2015 do Conselho Nacional de Justiça.

Atender o Indicador de Governança de Tecnologia da Informação desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União, conforme Meta Nacional do Conselho Nacional de Justiça.