



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DVTIC



TJAM/DVTIC

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2015/2020



### Histórico de Versões

VERSÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL
1.0	Versão 2015/2020 Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação	Dir. Thiago Facundo



### **Histórico de Inclusões e Alterações**

DATA	INCLUSÃO / ALTERAÇÃO	MODIFICADO POR:
03/09/2019	Modificação do Layout do documento	Humberto F. Junior



## Sumário

<b>Histórico de Versões .....</b>	<b>2</b>
<b>Histórico de Inclusões e Alterações.....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DVTIC .....</b>	<b>5</b>
<b>METODOLOGIA PARA ELABORAÇÃO DOS INDICADORES.....</b>	<b>6</b>
<b>REFERÊNCIA PARA ELABORAÇÃO DO PETIC TJAM .....</b>	<b>7</b>
<b>MISSÃO, VISÃO E VALORES .....</b>	<b>7</b>
<b>MAPA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES RELACIONADOS .....</b>	<b>10</b>



## INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) evoluiu de uma direção clássica de suporte administrativo para um desempenho estratégico dentro das instituições. O uso eficaz da TI e a coerência entre sua estratégia e os objetivos institucionais vão além da ideia de ferramenta de produtividade, sendo muitas vezes fator crítico de sucesso. Hoje, o caminho para o êxito não está mais relacionado somente com o software e o hardware utilizados, ou ainda com procedimentos de desenvolvimento, mas, com o alinhamento da TI com a estratégia e as características das instituições e de suas estruturas organizacionais.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem se empenhado na promoção do planejamento estratégico como instrumento de apoio à gestão e melhoria dos serviços prestados pelo judiciário brasileiro, tomando como parâmetro experiências das organizações do setor privado que consagraram métodos e técnicas de gestão estratégica, não apenas para orientar o desenvolvimento e o alinhamento de ações às diretrizes estratégicas, mas também porque proporcionam mecanismos para o acompanhamento dos resultados, fundamentais para validar o alcance dos objetivos.

Partindo desse princípio, o CNJ criou a Resolução 99/2009, cujo escopo determina que os Tribunais elaborem seus planejamentos estratégicos de TI como o primeiro desdobramento dos planejamentos estratégicos institucionais provocados pela Resolução 70/2009, o que demonstra o reconhecimento de que a tecnologia de informação é um dos principais meios capazes de contribuir fortemente para a melhoria dos serviços prestados pela justiça brasileira. A Resolução CNJ Nº 211/2015 é quem rege atualmente a elaboração dos planejamentos estratégicos de TIC de todo o Poder Judiciário.

A Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação (DVTIC) do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), visando aumentar a eficiência e eficácia na realização de seus processos operacionais e administrativos apresenta através deste documento o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) para 2015-2020.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA DVTIC

A estrutura organizacional da DVTIC, regida pela Resolução TJAM Nº 07/2012, é a seguinte:



- a. Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação do Edifício Desembargador Arnoldo Péres e demais unidades da capital (exceto o Fórum Ministro Henoch Reis e Fórum Mário Verçosa)
- b. Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação do Fórum Ministro Henoch Reis e Fórum Mário Verçosa
- c. Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação das Comarcas do Interior
- d. Setor de Segurança da Informação
- e. Serviço de Auditoria
- f. Setor de Desenvolvimento de Sistemas
  - 1. Serviço de Desenvolvimento de Sistemas Judiciais
  - 2. Serviço de Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
  - 3. Serviço de Pesquisa a Novas tecnologias de desenvolvimento
- g. Setor de Suporte
  - 1. Serviço de Suporte Edif. Arnoldo Péres
  - 2. Serviço de Suporte Fórum Ministro Henoch Reis
  - 3. Serviço de Suporte Fórum Des. Mário Verçosa
  - 4. Serviço de Suporte Fórum Des. Lúcio Fonte de Rezende
  - 5. Serviço de Suporte Fórum Des. Azarias Menescal de Vasconcelos
  - 6. Serviço de Suporte Juizado da Infância e Juventude Infracional
  - 7. Serviço de Manutenção de Hardware
- h. Setor de Sistemas
  - 1. Serviço de Gestão de Sistemas Judiciais do 1º Grau
  - 2. Serviço de Gestão de Sistemas Judiciais do 2º Grau
  - 3. Serviço de Gestão de Sistemas Administrativos
  - 4. Serviço de Gestão de Sistemas de Terceiros
- i. Setor de Recursos de Tecnologia da Informação
  - 1. Serviço de Gestão de Redes
  - 2. Serviço de Gestão de Banco de Dados
  - 3. Serviço de Gestão de Servidores

## **METODOLOGIA PARA ELABORAÇÃO DOS INDICADORES**

Como metodologia foi utilizada o Balanced Scorecard (BSC), traduzido como Painel Balanceado de Indicadores. O BSC é um conceito desenvolvido por Robert Kaplan e David Norton



durante os anos 90, que é interpretado como uma ferramenta de gestão. Ele abrange uma análise sobre a visão e a estratégia de uma instituição através de um conjunto de objetivos e indicadores de desempenho que formam a base para um sistema de gerenciamento estratégico e de comunicação. Ele é composto de mapa estratégico, objetivos estratégicos, indicadores, metas e ações.

Essa ferramenta mensura o comportamento das instituições sob quatro aspectos: perspectiva financeira, perspectiva do cliente, perspectiva dos processos internos e perspectiva do aprendizado e crescimento.

## REFERÊNCIA PARA ELABORAÇÃO DO PETIC TJAM

O Planejamento Estratégico de TIC do Poder Judiciário, instituído pelo CNJ por meio da Resolução N° 211/2015, de 15/12/2015, foi a base para a elaboração dos planejamentos de TIC de todo o Judiciário, tendo sido observado e aproveitado no processo de elaboração deste PETIC.

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

A MISSÃO é o objetivo fundamental de uma organização, traduz a finalidade última da empresa e consiste na definição dos seus fins estratégicos gerais. É o enunciado dos propósitos gerais que expressam intenções fundamentais da gestão global. Traduz-se numa filosofia básica de atuação, é o ponto de partida para a definição de objetivos e deve projetar a cultura da empresa. Deve ser formalmente expressa, servindo de guia e orientação para os colaboradores da empresa, no entanto, traduzindo-se numa declaração explícita ou num implícito entendimento, a sua função é dar continuidade de orientação e uniformidade de propósitos.

***Missão do TJAM: Realizar Justiça***

### Missão da DVTIC

**Prover soluções tecnológicas que contribuam para que o TJAM cumpra sua função institucional de maneira eficiente e com qualidade.**

A VISÃO é o estado futuro desejado e alinhado com as aspirações de uma organização, algo que a organização pode definir e redigir após responder à questão “para onde pretende ir?”. Normalmente a resposta a esta questão é formulada em função das análises internas e externas efetuadas e condicionada por essas análises. Saber responder a esta questão é fundamental para



uma clara definição da missão e dos objetivos da organização. A visão compreende algo que ainda não se tem, um sonho, uma ilusão, que se acredita poder vir a ser real, uma utopia, sobre os negócios e sobre a empresa, além de utópica a visão deve ser mobilizadora e motivadora. No entanto o fato de ser uma utopia não invalida que a visão não possa e não deva vir a ser redigida e explicada ou comunicada.

***Visão do TJAM: Ser reconhecido pela sociedade como instrumento efetivo de Justiça, Equidade e Paz Social***

#### Visão da DVTIC

**Ser reconhecida pela eficiência, qualidade, presteza e agilidade dos serviços e soluções de TIC disponibilizadas ao TJAM.**

Os VALORES são o conjunto de sentimentos que estruturam, ou pretendem estruturar, a cultura e a prática da organização. Normalmente, os valores surgem agregados à missão, como uma simples relação ou de forma mais elaborada, como crenças ou políticas organizacionais. Os valores representam um conjunto de crenças essenciais ou princípios morais que informam as pessoas como devem reger os seus comportamentos na organização. Atualmente, numa sociedade baseada em organizações centradas em processos e em um universo socialmente mais fragmentado, os valores, que procuram transmitir um sentido comum a todos os membros nas organizações, assumem uma particular importância.

***Valores do TJAM: Credibilidade, Celeridade, Modernidade, Acessibilidade, Transparência, Responsabilidade Social e Ambiental, Imparcialidade, Ética e Probidade.***

#### Valores da DVTIC

**Comprometimento, Ética, Excelência, Inovação, Qualidade, Transparência, Celeridade e Valorização das Pessoas.**



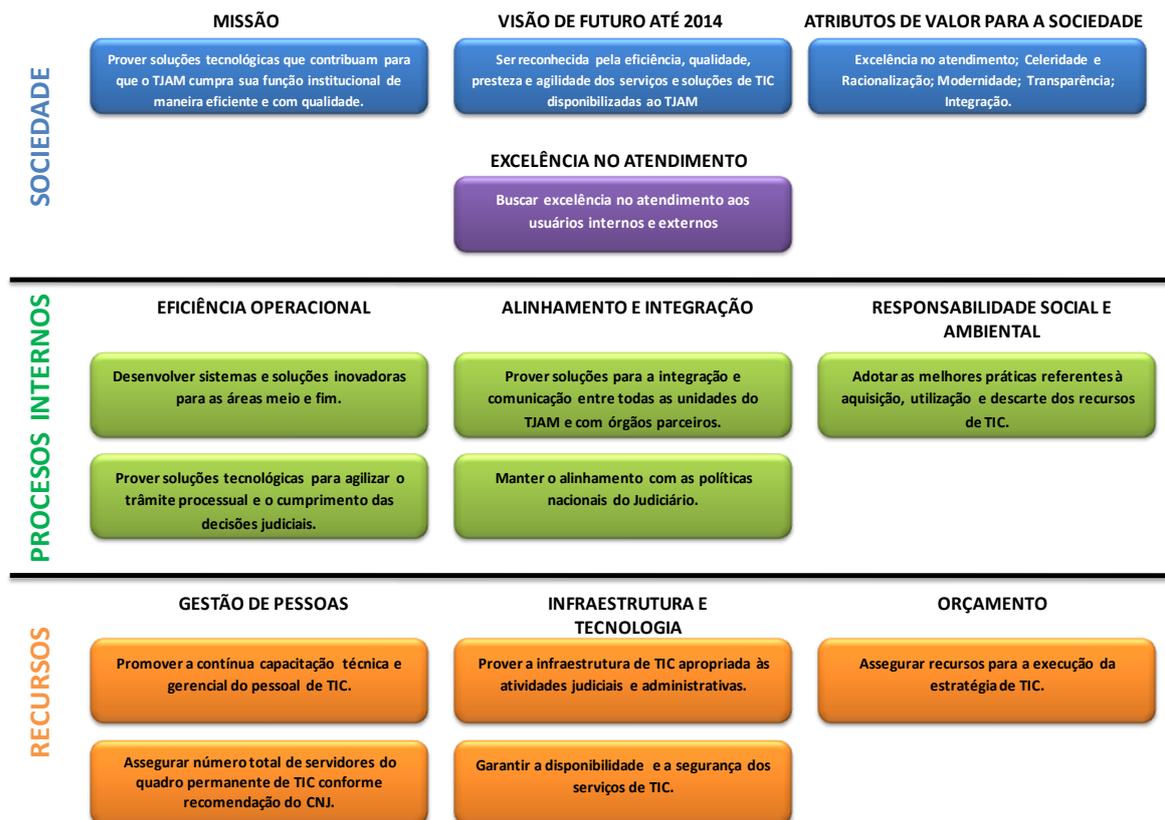
## MAPA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O mapa estratégico é a representação visual da estratégia da organização, explicitada em macro objetivos organizados em diferentes perspectivas de análise e interligados por relações de causa e efeito.

Baseado nos enunciados de Missão, Visão e Valores estabelecidos, a DVTIC procurou alinhar o planejamento estratégico de TIC ao planejamento estratégico do TJAM, reconhecendo os desafios do judiciário amazonense e procurando buscar na tecnologia da informação alicerce para tomada de decisões. Deste modo, desenvolveu uma estrutura baseada nas mesmas perspectivas do planejamento institucional: Recursos, Processos Internos e Sociedade.

Os 11 objetivos estratégicos propostos e validados representam a tradução ou detalhamento da estratégia a ser seguida para que a DVTIC consiga atingir o que propôs como sua visão de futuro, ou seja, como a área de tecnologia poderá ser melhorada para atingir a visão proposta.

### MAPA ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (2013/2014)





## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES RELACIONADOS

### **PERSPECTIVA SOCIEDADE** **TEMA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO**

**Buscar excelência no atendimento  
aos usuários internos e externos**

**Objetivo relacionado à qualidade do atendimento e comunicação da DVTIC com os usuários internos e externos.**

#### **DESCRIÇÃO**

Promover ações para a melhoria da qualidade e da percepção dos usuários em relação aos atendimentos prestados pela área de TI, implementando controles e melhores práticas de gerenciamento de serviços, capacitando e qualificando as equipes de atendimento.

#### **INDICADORES RELACIONADOS**

##### **PETIC01 - Tempo de atendimento às solicitações dos usuários**

Fórmula:  $(TREfU/TRWU) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- TREfU = Tempo de retorno efetivo ao usuário.
- TRWU = Tempo de retorno esperado ao usuário.

Metas:

- Garantir índice de 65% de conformidade, em 31/12/2015;
- Garantir índice de 70% de conformidade, em 31/12/2016;
- Garantir índice de 75% de conformidade, em 31/12/2017;
- Garantir índice de 80% de conformidade, em 31/12/2018;
- Garantir índice de 85% de conformidade, em 31/12/2019;
- Garantir índice de 90% de conformidade, em 31/12/2020.

##### **PETIC02 - Índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC**

Fórmula:  $(QUIS/QUIC) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QUS = Quantidade usuários internos satisfeitos.
- QUC = Quantidade de usuários internos consultados.

Metas:



- Garantir índice de no mínimo 70% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2015;
- Garantir índice de no mínimo 75% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2016;
- Garantir índice de no mínimo 80% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2017;
- Garantir índice de no mínimo 85% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2018;
- Garantir índice de no mínimo 90% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2019;
- Garantir índice de no mínimo 95% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2020.

### **PETIC03 - Índice de satisfação dos usuários externos com os serviços de TIC prestados pelo Judiciário**

Fórmula:  $(\text{QUES}/\text{QUEC}) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QUES = Quantidade usuários externos satisfeitos.
- QUC = Quantidade de usuários externos consultados.

Metas:

- Garantir índice de no mínimo 70% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2015;
- Garantir índice de no mínimo 75% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2016;
- Garantir índice de no mínimo 80% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2017;
- Garantir índice de no mínimo 85% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2018;
- Garantir índice de no mínimo 90% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2019;
- Garantir índice de no mínimo 95% de grau de satisfação BOM ou ÓTIMO, em 31/12/2020.

### **PROJETOS / AÇÕES**

- Pesquisa de satisfação dos usuários internos;
- Formulário Fale Conosco da TI no Portal do TJAM.
- Programa Amazônia Conectada;
- Aquisição de Rádios de comunicação para implantação de rede WIFI interna nas comarcas do interior;
- Aquisição de Ativos de Rede (Switches CORE) para atualização tecnológica do parque computacional;
- Expansão da solução de Armazenamento e orquestração dos serviços de TI do ambiente Ativo/Ativo e de continuidade de negócio.



## **PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS TEMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL**

**Desenvolver sistemas e soluções inovadoras para as áreas meio e fim.**

**Objetivo relacionado à criação de soluções tecnológicas que atendam aos anseios do jurisdicionado e à sociedade**

### **DESCRIÇÃO**

Primar pela inovação no desenvolvimento de soluções tecnológicas para a área fim do TJAM, de forma a contribuir para a melhoria da prestação jurisdicional, priorizando ações de interoperabilidade entre soluções e adoção de software livre.

### **INDICADORES RELACIONADOS**

#### **PETIC04 - Sistemas de informação desenvolvidos e implantados**

Fórmula:  $(QSD/QSII) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QSD = Quantidade de sistemas solicitados pelas áreas meio e fim do TJAM;
- QSII = Quantidade de sistemas implementados e implantados.

Metas

- 65% dos sistemas demandados, implantados, em 31/12/2015;
- 70% dos sistemas demandados, implantados, em 31/12/2016;
- 75% dos sistemas demandados, implantados, em 31/12/2017;
- 80% dos sistemas demandados, implantados, em 31/12/2018;
- 85% dos sistemas demandados, implantados, em 31/12/2019;
- 90% dos sistemas demandados, implantados, em 31/12/2020.

#### **PETIC05 - Reimplementação, no PROJUDI, de funcionalidades existentes em renomados sistemas de tramitação de processos**

Fórmula:  $(QFPI/QFS) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QFPI = Quantidade de funcionalidades implementadas no PROJUDI;
- QFS = Quantidade de funcionalidades identificadas em outros sistemas de tramitação de processos.

Metas



- 20% das funcionalidades demandadas implementadas, em 31/12/2015;
- 30% das funcionalidades demandadas implementadas, em 31/12/2016;
- 40% das funcionalidades demandadas implementadas, em 31/12/2017;
- 50% das funcionalidades demandadas implementadas, em 31/12/2018;
- 60% das funcionalidades demandadas implementadas, em 31/12/2019;
- 70% das funcionalidades demandadas implementadas, em 31/12/2020.

## PROJETOS / AÇÕES

- Sistema de virtualização dos processos judiciais das Comarcas do Interior do Estado do Amazonas - PROJUDI (implantação e evolução);
- Aquisição de Ativos de Rede (Switches CORE) para atualização tecnológica do parque computacional;
- Expansão da solução de armazenamento e orquestração dos serviços de TI do ambiente Ativo/Ativo e de continuidade de negócio;
- Implantação de ferramenta de *Business Intelligence* (BI), para auxílio na tomada de decisão;
- Aquisição de ferramentas para desenvolvimento e manutenção dos sistemas próprios.



## **PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS**

### **TEMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL**

**Prover soluções tecnológicas para agilizar o trâmite processual e o cumprimento das decisões judiciais.**

**Objetivo relacionado à disponibilidade de informações e ao efetivo provimento de soluções tecnológicas**

#### **DESCRIÇÃO**

Disponibilizar soluções tecnológicas que viabilizem a modernização do trâmite processual, otimizando os fluxos internos, aumentando a produtividade de servidores e magistrados e contribuindo efetivamente para a celeridade na prestação jurisdicional do TJAM.

#### **INDICADORES RELACIONADOS**

##### **PETIC06 - Índice de implantação do processo eletrônico em todo o Estado do Amazonas**

Fórmula:  $(QVPS/QV) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QVPS = Quantidade de varas com PROJUDI e/ou SAJ implantados;
- QV= Quantidade de varas existentes no TJAM.

Metas

- 70% dos sistemas judiciais implantados no Estado do Amazonas, em 31/12/2015;
- 80% dos sistemas judiciais implantados no Estado do Amazonas, em 31/12/2016;
- 90% dos sistemas judiciais implantados no Estado do Amazonas, em 31/12/2017;
- 100% dos sistemas judiciais implantados no Estado do Amazonas, em 31/12/2018;
- Manter 100% dos sistemas judiciais implantados no Estado do Amazonas, em 31/12/2019;
- Manter 100% dos sistemas judiciais implantados no Estado do Amazonas, em 31/12/2020.

##### **PETIC07 - Índice de virtualização de processos em todo o Estado do Amazonas**

Fórmula:  $(QVV/QV) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QVV = Quantidade de varas com 100% do acervo virtualizado;



- QV= Quantidade de varas existentes no TJAM.

#### Metas

- 60% do acervo virtualizado, em 31/12/2015;
- 80% do acervo virtualizado, em 31/12/2016;
- 100% do acervo virtualizado, em 31/12/2017;
- Manter 100% do acervo virtualizado, em 31/12/2018;
- Manter 100% do acervo virtualizado, em 31/12/2019;
- Manter 100% do acervo virtualizado, em 31/12/2020.

#### PROJETOS / AÇÕES

- Implantação do PROJUDI nas comarcas do Estado Amazonas;
- Virtualização do acervo físico do primeiro grau SAJ/PG5, segundo grau SAJ/SG5 e comarcas do Interior PROJUDI;
- Aquisição de Rádios de comunicação para implantação de rede WIFI interna nas comarcas do interior;
- Aquisição de Ativos de Rede (Switches CORE) para atualização tecnológica do parque computacional;
- Expansão da solução de Armazenamento e orquestração dos serviços de TI do ambiente Ativo/Ativo e de continuidade de negócio;
- Aquisição de Material para Manutenção Preventiva e Corretiva das redes de Dados dos Fóruns da Capital;
- Aquisição de ferramentas para desenvolvimento e manutenção dos sistemas próprios.

### ***PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS*** **TEMA ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO**

**Prover soluções para a integração e comunicação entre todas as unidades do TJAM e com órgãos parceiros.**

**Objetivo ligado ao relacionamento com outras instituições.**

#### **DESCRIÇÃO**

Fomentar a integração tecnológica intrainstitucional do TJAM e com outras organizações do setor público e privado, promovendo a troca de conhecimento, o compartilhamento de experiências e a formação de parcerias.

#### **INDICADORES RELACIONADOS**

**PETIC08 - Índice de projetos com interação, integração e troca de experiências no âmbito no TJAM ou com outras instituições**



Fórmula:  $(QIR/QID) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QIR = Quantidade de soluções integrações realizadas;
- QID = Quantidade de integrações demandadas.

Metas

- 30% dos sistemas integrados, em 31/12/2015;
- 40% dos sistemas integrados, em 31/12/2016;
- 50% dos sistemas integrados, em 31/12/2017;
- 60% dos sistemas integrados, em 31/12/2018;
- 70% dos sistemas integrados, em 31/12/2019;
- 80% dos sistemas integrados, em 31/12/2020.

## PROJETOS / AÇÕES

- *Webservice* com o BNMP, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade;
- *Webservice* com MPE-AM, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade;
- *Webservice* com PGE-AM, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade;
- *Webservice* com DPE-AM, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade;
- *Webservice* com SEJUS-AM, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade;
- *Webservice* com PRODAM, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade;
- *Webservice* com Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade;
- Aderir ao projeto Linhão de Tucuruí e Gasoduto de Coari PRODAM/Governo do Estado;
- Aderir ao Programa Amazônia Conectada.

## **PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS TEMA ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO**

**Manter o alinhamento com as  
políticas nacionais do Judiciário.**

**Objetivo relacionado ao alinhamento e integração da TI com políticas nacionais.**

### DESCRIÇÃO

Alinhar os projetos e procedimentos da TI do TJAM às políticas nacionais de TI do CNJ.

### INDICADORES RELACIONADOS



## PETIC09 - Índice de atendimento dos indicadores nacionais de TIC

Fórmula:  $(QMA/QM) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QMA = Quantidade de metas atingidas pela TI;
- QM = Quantidade metas definidas para a TI.

Metas

- 80% das metas atingidas, em 31/12/2015;
- 90% das metas atingidas, em 31/12/2016;
- 100% das metas atingidas, em 31/12/2017;
- Manter 100% das metas atingidas, em 31/12/2018.
- Manter 100% das metas atingidas, em 31/12/2019;
- Manter 100% das metas atingidas, em 31/12/2020.

## PROJETOS / AÇÕES

- *Webservice* com MPE-AM, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (EM ANDAMENTO);
- *Webservice* com PGE-AM, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (A COMEÇAR);
- *Webservice* com DPE-AM, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (A COMEÇAR);
- *Webservice* com SEJUS-AM, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (A COMEÇAR);
- *Webservice* com PRODAM, aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (A COMEÇAR).



## **PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS**

### **TEMA RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL**

**Adotar as melhores práticas referentes à aquisição, utilização e descarte dos recursos de TIC.**

**Fomentar a adoção de soluções que impulsionem as práticas sócio-ambientais do TJAM.**

#### **DESCRIÇÃO**

Buscar soluções tecnológicas que auxiliem o TJAM a promover a inclusão social e a sustentabilidade ambiental.

#### **INDICADORES RELACIONADOS**

##### **PETIC10 - Índice de redução de demanda de impressão**

Fórmula:  $(QIG/QFF) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QIG = Quantidade de impressões/mês geradas
- QFF = Quantidade da franquia estipulada pelo fornecedor.

Metas:

- 30% de redução da quantidade máxima estipulada pela franquia, em 31/12/2015;
- 40% de redução da quantidade máxima estipulada pela franquia, em 31/12/2016;
- 50% de redução da quantidade máxima estipulada pela franquia, em 31/12/2017;
- 60% de redução da quantidade máxima estipulada pela franquia, em 31/12/2018;
- 70% de redução da quantidade máxima estipulada pela franquia, em 31/12/2019;
- 80% de redução da quantidade máxima estipulada pela franquia, em 31/12/2020.

##### **PETIC11 - Índice de equipamentos doados**

Fórmula:  $(QED/QOO) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QED = Quantidade de equipamentos doados;
- QOO = Quantidade de equipamentos em desuso no TJAM.

Metas:

- Realizar doação de 80% de equipamentos em desuso, em 31/12/2015;



- Realizar doação de 90% de equipamentos em desuso, em 31/12/2016;
- Realizar doação de 100% de equipamentos em desuso, em 31/12/2017;
- Manter doação de 100% de equipamentos em desuso, em 31/12/2018;
- Manter doação de 100% de equipamentos em desuso, em 31/12/2019;
- Manter doação de 100% de equipamentos em desuso, em 31/12/2020.

## PETIC12 - Índice de equipamentos descartados adequadamente

Fórmula:  $(QEA/QEL) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QEA = Quantidade de equipamentos descartados adequadamente;
- QEL = Quantidade de equipamentos sem condições de uso ou recuperação.

Metas:

- Descarte de 80% de equipamentos inservíveis, em 31/12/2015;
- Descarte de 90% de equipamentos inservíveis, em 31/12/2016;
- Descarte de 100% de equipamentos inservíveis, em 31/12/2017;
- Manter descarte de 100% de equipamentos inservíveis, em 31/12/2018;
- Manter descarte de 100% de equipamentos inservíveis, em 31/12/2019;
- Manter descarte de 100% de equipamentos inservíveis, em 31/12/2020.

## PROJETOS / AÇÕES

- Contrato de *outsourcing* de impressão;
- Parceria com instituições beneficentes e escolas;
- Encaminhamento de materiais inservíveis para reciclagem e processamento de componentes eletrônicos.



## **PERSPECTIVA RECURSOS**

### **TEMA GESTÃO DE PESSOAS**

**Promover a contínua capacitação  
técnica e gerencial do pessoal de  
TIC.**

**Objetivo relacionado ao pessoal de TI.**

#### **DESCRIÇÃO**

Manter o pessoal técnico atualizado sobre as tecnologias adotadas no TJAM, bem como promover conhecimento sobre novas tecnologias. Promover ações de desenvolvimento pessoal voltadas à formação de gestores na área de TI.

#### **INDICADORES RELACIONADOS**

##### **PETIC13 - Índice de capacitação gerencial**

Fórmula:  $(QGF/QG) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QGF = Quantidade de gestores da DVTIC capacitados em BSC, ITIL, SCRUM, CobIT e/ou PMI.
- QG = Quantidade de total de gestores da DVTIC.

Metas:

- 50% dos gestores da DVTIC capacitados em pelo menos 01 dos cursos, em 31/12/2015;
- 60% dos gestores da DVTIC capacitados em pelo menos 01 dos cursos, em 31/12/2016;
- 70% dos gestores da DVTIC capacitados em pelo menos 01 dos cursos, em 31/12/2017;
- 80% dos gestores da DVTIC capacitados em pelo menos 01 dos cursos, em 31/12/2018;
- 90% dos gestores da DVTIC capacitados em pelo menos 01 dos cursos, em 31/12/2019;
- 100% dos gestores da DVTIC capacitados em pelo menos 01 dos cursos, em 31/12/2020.

##### **PETIC14 - Índice de capacitação técnica**

Fórmula:  $(QTC/QTT) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:



- QTC = Quantidade técnicos (desenvolvimento, suporte, infraestrutura, banco de dados) capacitados.
- QTT = Quantidade total de técnicos da DVTIC.

**Metas:**

- 50% dos técnicos da DVTIC capacitados em sua área de atuação, em 31/12/2015;
- 60% dos técnicos da DVTIC capacitados em sua área de atuação, em 31/12/2016;
- 70% dos técnicos da DVTIC capacitados em sua área de atuação, em 31/12/2017;
- 80% dos técnicos da DVTIC capacitados em sua área de atuação, em 31/12/2018;
- 90% dos técnicos da DVTIC capacitados em sua área de atuação, em 31/12/2019;
- 95% dos técnicos da DVTIC capacitados em sua área de atuação, em 31/12/2020.

**PROJETOS / AÇÕES**

- Capacitação gerencial dos servidores da DVTIC por meio de cursos presenciais e/ou à distância;
- Capacitação técnica dos servidores da DVTIC por meio de cursos presenciais e/ou à distância.

## ***PERSPECTIVA RECURSOS*** **TEMA GESTÃO DE PESSOAS**

**Assegurar número total de servidores do quadro permanente de TIC conforme recomendação do CNJ.**

**Objetivo relacionado ao equilíbrio entre demanda de serviços e capacidade de execução.**

### **DESCRIÇÃO**

Buscar o equilíbrio entre a demanda de serviços emanada do judiciário e a quantidade de servidores da DVTIC, de modo a garantir a plena execução das atividades.

### **INDICADORES RELACIONADOS**

**PETIC15 – Índice de profissionais do quadro permanente de pessoal de TI em conformidade com a Resolução Nº 211/2015 do CNJ**

Fórmula:  $(QPP/QPPCNJ) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QPP = Quantidade de profissionais do quadro permanente da TIC.



- QPPCNJ = Quantidade de profissionais do quadro permanente da TIC recomendada pelo CNJ.

**Metas:**

- 70% do mínimo necessário de profissionais do quadro permanente de TIC, segundo anexo da Resolução Nº 211/2015 do CNJ, em 31/12/2015;
- 75% do mínimo necessário de profissionais do quadro permanente de TIC, segundo anexo da Resolução Nº 211/2015 do CNJ, em 31/12/2016;
- 80% do mínimo necessário de profissionais do quadro permanente de TIC, segundo anexo da Resolução Nº 211/2015 do CNJ, em 31/12/2017;
- 85% do mínimo necessário de profissionais do quadro permanente de TIC, segundo anexo da Resolução Nº 211/2015 do CNJ, em 31/12/2018;
- 90% do mínimo necessário de profissionais do quadro permanente de TIC, segundo anexo da Resolução Nº 211/2015 do CNJ, em 31/12/2019.
- 95% do mínimo necessário de profissionais do quadro permanente de TIC, segundo anexo da Resolução Nº 211/2015 do CNJ, em 31/12/2020.

**PROJETOS / AÇÕES**

- Cumprimento das recomendações estabelecidas pela Resolução Nº 211/2015 do CNJ.



## ***PERSPECTIVA RECURSOS*** **TEMA INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA**

**Prover a infraestrutura de TIC  
apropriada às atividades judiciais e  
administrativas.**

**Objetivo relacionado à garantia manutenção de infraestrutura adequada aos serviços disponibilizados.**

### **DESCRIÇÃO**

Garantir que a infraestrutura de TIC seja corretamente dimensionada para as aplicações que necessita suportar, conferindo o necessário desempenho.

### **INDICADORES RELACIONADOS**

#### **PETIC16 - Índice de virtualização dos servidores físicos na capital**

Fórmula:  $(QSV/QSF) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QSV = Quantidade de servidores virtualizados na capital;
- QSF = Quantidade de servidores físicos na capital.

Metas:

- 80% dos servidores físicos virtualizados na capital, em 31/12/2015;
- 90% dos servidores físicos virtualizados na capital, em 31/12/2016;
- 100% dos servidores físicos virtualizados na capital, em 31/12/2017;
- Manter 100% dos servidores físicos virtualizados na capital, em 31/12/2018;
- Manter 100% dos servidores físicos virtualizados na capital, em 31/12/2019;
- Manter 100% dos servidores físicos virtualizados na capital, em 31/12/2020.

#### **PETIC17 - Índice de atualização de parque computacional**

Fórmula:  $(QEOS/QEO) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QEOS = Quantidade de equipamentos obsoletos substituídos;
- QEO = Quantidade de equipamentos obsoletos.

Metas:

- 65% dos equipamentos obsoletos substituídos, em 31/12/2015;
- 70% dos equipamentos obsoletos substituídos, em 31/12/2016;



- 75% dos equipamentos obsoletos substituídos, em 31/12/2017;
- 80% dos equipamentos obsoletos substituídos, em 31/12/2018;
- 85% dos equipamentos obsoletos substituídos, em 31/12/2019;
- 90% dos equipamentos obsoletos substituídos, em 31/12/2020.

## PROJETOS ASSOCIADOS

- Reforma no Datacenter Principal – Sítio Edifício Des. Arnaldo Péres;
- Reforma no Datacenter Secundário – Sítio Fórum Henoch Reis;
- Aquisição de Ativos de Rede (Switches) para atualização tecnológica do parque computacional;
- Renovação do suporte das licenças do IBM DB2 pertencentes ao TJAM;
- Licenciamento de todos os servidores Windows Server;
- Aquisição de câmeras para utilização em gravações de audiências nas varas da Capital;
- Expansão da solução de Armazenamento e orquestração dos serviços de TI do ambiente Ativo/Ativo e de continuidade de negócio;
- Aquisição de Material para Manutenção Preventiva e Corretiva das redes de Dados dos Fóruns da Capital;
- Aquisição de solução para montagem da sala lúdica;
- Aquisição de monitores para uso como tela adicional - virtualização do SAJ;
- Aquisição de computadores – atendimento às demandas da Capital e Interior;
- Aquisição de scanners para utilização no Processo Eletrônico na esfera Judicial e Administrativa;
- Aquisição de solução de videoconferência para atender demanda das Audiências Judiciais;
- Aquisição de rádios de comunicação para implantação de rede *wi-fi* entre Unidades Judiciárias da Capital;
- Expansão da solução de armazenamento e orquestração dos serviços de TI do ambiente Ativo/Ativo e de continuidade de negócio;
- Aquisição de câmeras para utilização em gravações de audiências nas varas da Capital;
- Aquisição de ativos de rede (switches CORE) para atualização tecnológica do parque computacional;
- Aquisição de rádios de comunicação para implantação de rede *wi-fi* interna nas Comarcas do Interior.



## **PERSPECTIVA RECURSOS**

### **TEMA INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA**

**Garantir a disponibilidade e a  
segurança dos serviços de TIC.**

**Objetivo relacionado à garantia da segurança de informações.**

#### **DESCRIÇÃO**

Assegurar que os serviços baseados na tecnologia prestados pelo TJAM estejam disponíveis para uso em tempo integral, minimizando as paradas programadas e implementando mecanismos de redundância e tolerância a falhas adequados para cada serviço. Assegurar, ainda, a segurança das informações, implementando mecanismos de controle de acessos e gerenciando as permissões de usuários de acordo com as boas práticas do mercado.

#### **INDICADORES RELACIONADOS**

##### **PETIC18 - Índice de disponibilidade de sistemas**

Fórmula:  $(TREFS/TRW) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- TREFS= Tempo de retorno efetivo do sistema, em minutos.
- TRWS = Tempo de retorno esperado do sistema, em minutos.

Metas:

- Garantir índice de no mínimo 70% de conformidade, em 31/12/2015;
- Garantir índice de no mínimo 75% de conformidade, em 31/12/2016;
- Garantir índice de no mínimo 80% de conformidade, em 31/12/2017;
- Garantir índice de no mínimo 85% de conformidade, em 31/12/2018;
- Garantir índice de no mínimo 90% de conformidade, em 31/12/2019;
- Garantir índice de no mínimo 95% de conformidade, em 31/12/2020.

**PETIC19 - Índice de disponibilidade de link de comunicação**

Fórmula:  $(TREf/TRW) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- TREfL = Tempo de retorno efetivo do link de comunicação, em minutos.
- TRWL = Tempo de retorno esperado do link de comunicação, em minutos.

Metas:

- Garantir índice de no mínimo 70% de conformidade, em 31/12/2015;
- Garantir índice de no mínimo 75% de conformidade, em 31/12/2016;
- Garantir índice de no mínimo 80% de conformidade, em 31/12/2017;
- Garantir índice de no mínimo 85% de conformidade, em 31/12/2018;
- Garantir índice de no mínimo 90 de conformidade, em 31/12/2019;
- Garantir índice de no mínimo 95% de conformidade, em 31/12/2020.

**PETIC20 - Índice de aderência às boas práticas ISO recomendadas pelos CNJ**

Fórmula:  $(QPA/QP) \times 100$ .

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- QPA = Quantidade de boas práticas ISO recomendadas pelo CNJ e adotadas pelo TJAM.
- QP = Quantidade de boas práticas ISO 20000 e 27001 recomendadas pelo CNJ.

Metas:

- Garantir índice de aderência de 50%, em 31/12/2015;
- Garantir índice de aderência de 60%, em 31/12/2016;
- Garantir índice de aderência de 80%, em 31/12/2017;
- Garantir índice de aderência de 90%, em 31/12/2018;
- Garantir índice de aderência de 100%, em 31/12/2019;
- Manter índice de aderência de 100%, em 31/12/2020.

**PROJETOS ASSOCIADOS**

- Reforma no Datacenter Principal – Sítio Edifício Des. Arnoldo Péres;
- Reforma no Datacenter Secundário – Sítio Fórum Henocho Reis;
- Aquisição de licenças de Antivírus pertencentes ao TJAM;
- Renovação das licenças de Antivírus pertencentes ao TJAM;
- Aquisição de Ativos de Rede (Switches) para atualização tecnológica do parque computacional;
- Aquisição de monitores para uso como tela adicional - virtualização do SAJ;
- Aquisição de computadores – atendimento de todas as demandas da Capital e Interior;
- Aquisição de scanners para utilização no Processo Eletrônico na esfera Judicial e Administrativa;
- Aquisição de solução de videoconferência para atender demanda das Audiências Judiciais;
- Aquisição de Rádios de comunicação para implantação de rede WIFI entre Unidades Judiciárias da Capital;
- Expansão da solução de Armazenamento e orquestração dos serviços de TI do ambiente Ativo/Ativo e de continuidade de negócio;



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DVTIC

- Aquisição de câmeras para utilização em gravações de audiências nas varas da Capital;
- Aquisição de Ativos de Rede (Switches CORE) para atualização tecnológica do parque computacional;
- Aquisição de Rádios de comunicação para implantação de rede *wi-fi* interna nas comarcas do interior.



## **PERSPECTIVA ORÇAMENTO PILAR INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA**

**Assegurar recursos para a execução  
da estratégia de TIC.**

**Objetivo relacionado à garantia de execução dos PETIC.**

### **DESCRIÇÃO**

Assegurar que projetos apresentados no PETIC sejam executados com o orçamento disponibilizado.

### **INDICADORES RELACIONADOS**

**PETIC21** - Índice de execução alinhado ao orçamento destinado para TIC.

Fórmula:  $(TOE/TOP) \times 100$

Descrição das variáveis que compõem a fórmula:

- TOE= Total de orçamento executado pela DVTIC (em reais).
- TOP = Total de orçamento previsto pela DVTIC (em reais).

Metas:

- Garantir índice de no mínimo 65% de conformidade, em 31/12/2015;
- Garantir índice de no mínimo 70% de conformidade, em 31/12/2016;
- Garantir índice de no mínimo 75% de conformidade, em 31/12/2017;
- Garantir índice de no mínimo 80% de conformidade, em 31/12/2018;
- Garantir índice de no mínimo 85% de conformidade, em 31/12/2019;
- Garantir índice de no mínimo 90% de conformidade, em 31/12/2020.