Conselho Nacional de Justiça

RESOLUÇÃO Nº 99, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2009.

Institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o decidido no Processo nº 200910000066902, na 95ª Sessão Ordinária, realizada no dia 24 de novembro de 2009, e

CONSIDERANDO competir ao Conselho Nacional de Justiça, como órgão de controle da atuação administrativa e financeira dos tribunais, a atribuição de coordenar o planejamento e a gestão estratégica do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO a unicidade do Poder Judiciário, a exigir a implementação de diretrizes nacionais para nortear a atuação institucional de todos os seus órgãos;

CONSIDERANDO a necessidade de se assegurar uma convergência dos recursos humanos, administrativos e financeiros empregados pelos segmentos do Poder Judiciário no que concerte à Tecnologia da Informação e Comunicação;

CONSIDERANDO o trabalho realizado no âmbito do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário, que conta com representantes de todos os segmentos do Judiciário Brasileiro;

CONSIDERANDO o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário estabelecido na Resolução CNJ N.º 70, de 18 de março de 2009,

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário, com suas metas e indicadores, constante do Anexo I desta Resolução, sintetizado nos seguintes componentes:

I - Missão: Prover soluções tecnológicas efetivas para que o Judiciário cumpra sua função institucional .

II - Visão: Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC.

III - Atributos de Valor para a Sociedade:

a) celeridade;

b) modernidade;

c) acessibilidade;

d) transparência;

e) responsabilidade social e ambiental;

f) imparcialidade;

g) ética;

h) probidade.

IV - 13 (treze) objetivos estratégicos, distribuídos em 8 (oito) temas:

a) Eficiência Operacional:

Objetivo 1. Primar pela satisfação do cliente de TIC;

b) Acesso ao Sistema de Justiça:

Objetivo 2. Facilitar o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços ;

c) Responsabilidade Social:

Objetivo 3. Promover a cidadania, permitindo que os sistemas e serviços estejam disponíveis a todos os cidadãos ;

d) Alinhamento e Integração:

Objetivo 4. Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre tribunais (nacional e internacional) ;

e) Atuação Institucional:

Objetivo 5. Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos;

Objetivo 6. Melhorar a imagem de TIC do Judiciário;

f) Gestão de Pessoas:

Objetivo 7. Desenvolver competências gerenciais;

g) Infraestrutura e Tecnologia:

Objetivo 8. Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas;

Objetivo 9. Promover a segurança da informação;

Objetivo 10. Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário;

Objetivo 11. Desenvolver sistemas de TIC interoperáveis e portáveis;

Objetivo 12. Prover documentação de sistemas;

h) Orçamento:

Objetivo 13. Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC.

Art. 2º O Conselho Nacional de Justiça e os tribunais indicados nos incisos II a VII do Art. 92 da Constituição Federal elaborarão os seus respectivos

planejamentos estratégicos de tecnologia da informação e comunicação, alinhados ao Plano Estratégico Nacional de TIC, com abrangência mínima de 5 (cinco) anos, bem como os aprovarão nos seus órgãos plenários ou especiais até 31 de março de 2009.

§ 1º Os planejamentos estratégicos de que trata o *caput* conterão:

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

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

III - projetos e ações julgados suficientes e necessários para o atingimento das metas fixadas.

§ 2º Os tribunais que já disponham de planejamentos estratégicos de TIC deverão adequá-los ao Plano Estratégico Nacional de TIC, observadas as disposições e requisitos do *caput* do § 1º deste artigo.

§ 3º As propostas orçamentárias dos tribunais devem ser alinhadas aos seus respectivos planejamentos estratégicos, de forma a garantir os recursos necessários à sua execução.

Art. 3º Para a concretização do previsto nesta Resolução, dever-se-á adotar a estrutura e as prescrições da Resolução n. 70/2009.

Art. 4º O Conselho Nacional de Justiça acompanhará o cumprimento do planejamento estratégico nacional de TIC por meio da coleta periódica de informações oriundas dos tribunais, oportunidade em que poderá promover ajustes e outras medidas necessárias à melhoria do desempenho.

Parágrafo único. Sem prejuízo da atuação de que trata o *caput* deste artigo, os tribunais promoverão Reuniões de Análise da Estratégia - RAE trimestrais para acompanhamento dos resultados das metas fixadas.

Art. 5º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro **GILMAR MENDES**

RESOLUÇÃO Nº 99, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2009
Dispõe sobre o Planejamento Estratégico de TIC no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

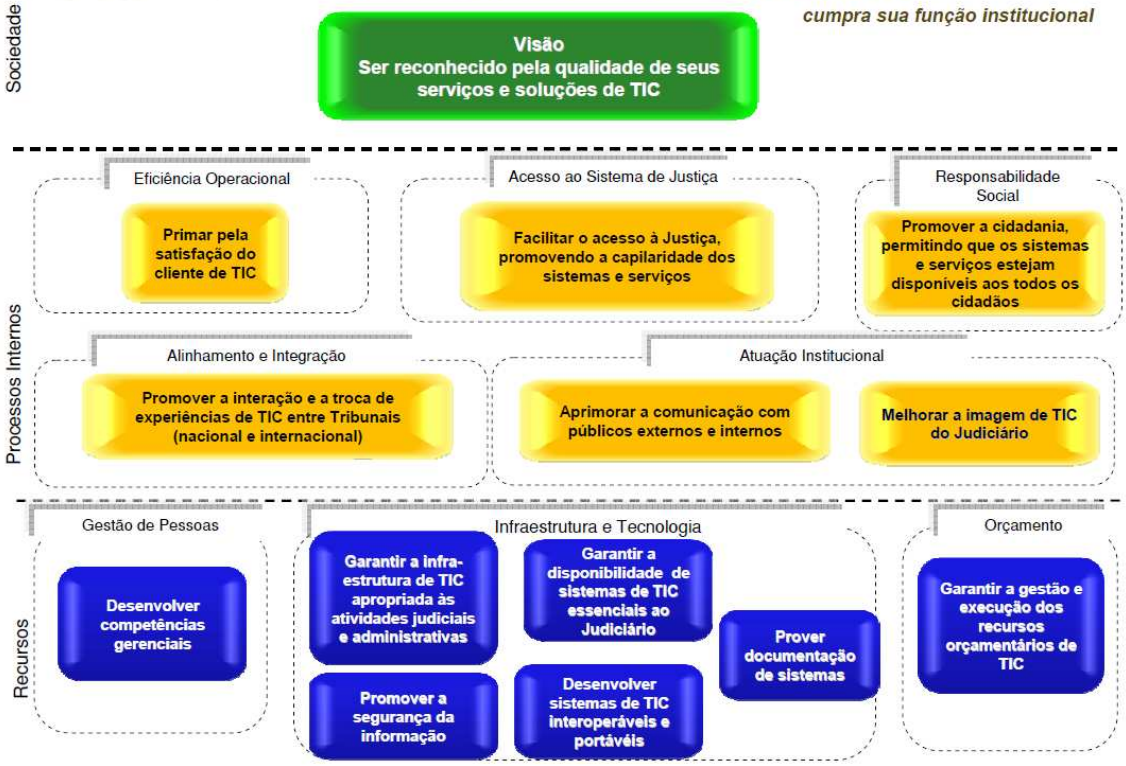
ANEXO I

A Estratégia de TIC do Poder Judiciário

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

MAPA ESTRATÉGICO DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO

Missão: *Prover soluções tecnológicas efetivas para que o Judiciário cumpra sua função institucional*



Planejamento Estratégico de TIC do Poder Judiciário

Missão/Visão

Missão:

Prover soluções tecnológicas efetivas para que o Judiciário cumpra sua função institucional

Descrição da Missão:

Prover soluções tecnológicas de alta qualidade, interoperáveis, portáveis e de fácil uso para o público, tanto interno quanto externo, do Judiciário.

Visão:

Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e soluções de TIC.

Atributos de Valor para a Sociedade: Credibilidade

- Celeridade
- Modernidade
- Acessibilidade
- Transparência
- Responsabilidade Social e Ambiental
- Imparcialidade
- Ética
- Probidade

Eficiência Operacional

Tema:

Eficiência Operacional.

Objetivo Estratégico:

Primar pela satisfação do cliente TIC.

Descrição do Objetivo:

Disponibilizar infraestrutura e serviços de TIC com qualidade e presteza para Garantir a satisfação do cliente e agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos.

Indicador e Meta:

INDICADOR 1: Tempo de atendimento às solicitações dos usuários
META: 70% dos incidentes, atendidos em até 10 minutos.

INDICADOR 2: Tempo gasto na solução das demandas dos usuários
META: 70% dos incidentes solucionados conforme NASs (SLAs) estabelecidos

INDICADOR 3: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os equipamentos
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

INDICADOR 4: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com os sistemas
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

INDICADOR 5: Índice de satisfação de Magistrados e servidores com a documentação dos sistemas
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

Linhas de Atuação:

- Taxa de disponibilidade;
- Tecnologia – infraestrutura e serviços (modernização);
- Atendimento - Alocação e realocação de pessoas;
- Otimização e simplificação de processos.

Ações Sugeridas:

- Realizar a gestão por competência, promovendo a capacitação de pessoal
- Implantar os processos de suporte a serviço preconizados no ITIL;
- Estabelecer sistema automatizado dos processos do ITIL;

Acesso ao Sistema de Justiça

Tema:

Acesso ao Sistema de Justiça.

Objetivo Estratégico:

Facilitar o acesso à Justiça, promovendo a capilaridade dos sistemas e serviços

Descrição do Objetivo:

Promover o acesso ao Poder Judiciário, com o objetivo de democratizar a relação da população com os órgãos judiciais e garantir equidade no atendimento à sociedade.

Nota – esse objetivo será atendido de forma indireta. Isto é, o objetivo será atendido a partir da disponibilização de infraestrutra e serviços de TIC em todas as unidades do Judiciário.

Linhas de Atuação:

• Promover a capilaridade dos sistemas e serviços postos à disposição do público;
• garantir acessibilidade real (democratização do acesso).

Ações Sugeridas:

- Incentivar a descentralização dos serviços judiciais, inclusive por meio de postos avançados de atendimento eletrônico;
- Incrementar a disponibilização de assuntos judiciais e administrativos nos Portais do Judiciário.

Responsabilidade Social

Tema:

Responsabilidade Social.

Objetivo Estratégico:

Promover a cidadania, permitindo que os sistemas e serviços estejam disponíveis a todos os cidadãos

Descrição do Objetivo:

Promover o desenvolvimento e a inclusão social, por meio de ações que contribuam para facilitar o acesso do cidadão ao Judiciário.

Nota – esse objetivo será atendido de forma indireta. Isto é, o objetivo será atendido a partir da disponibilização de infraestrutra e serviços de TIC em todas as unidades do Judiciário.

Linhas de Atuação:

• Disponibilizar sistemas e serviços que ajudem o cidadão a desenvolver a consciência de seus direitos, deveres e valores;
• Criar e disponibilizar sistemas que possibilitem o maior controle e divulgação dos direitos e deveres na área da Infância e Juventude;
• Criar e disponibilizar sistemas que possibilitem o controle e o acompanhamento da Reinserção social de egressos.

Ações Sugeridas:

- Tornar disponíveis sistemas que possam suportar uma política de segurança pública com cidadania;
- Firmar parcerias com entidades públicas e privadas para educação e inserção social de menores infratores, menores carentes e vítimas da prostituição infantil;
- Utilizar o Cadastro Nacional de Adoção;

Alinhamento e Integração

Tema:

Alinhamento e Integração.

Objetivo Estratégico:

Promover a interação e a troca de experiências de TIC entre tribunais (nacional e internacional)

Descrição do Objetivo:

Garantir que as unidades do Judiciário troquem experiências e expertises no segmento de TIC.
Que possam desenvolver projetos de forma cooperativa, poupando tempo e recursos.

Indicador e Meta:

INDICADOR 6: Quantidade de sistemas desenvolvidos em parceria, pelos Tribunais
META: no mínimo 05 projetos desenvolvidos em parceria até dez/2010

INDICADOR 7: Índice de atendimento aos padrões nacionais recomendados pelo CNJ
META:70% dos padrões estabelecidos, implantados até dez/2010 para uso pelo Judiciário

INDICADOR 8: Índice de implantação de sistemas nacionais, pelos Tribunais.
META: 70% dos Tribunais aderirem aos Sistemas Nacionais propostos pelo CNJ (implantarem), anualmente

Linhas de Atuação:

- Difusão de conhecimentos e expertises;
- Continuidade dos processos administrativos;
- Gestão democrática e participativa;
- Criar parcerias para desenvolvimento e utilização de sistemas de TIC.

Ações Sugeridas:

- Desenvolver planejamento estratégico de TIC plurianual alinhado à estratégia do Poder Judiciário;
- Aprovar o planejamento de TIC de cada Tribunal no Tribunal Pleno ou Órgão Especial;
- Estabelecer indicadores desafiadores de curto, médio e longo prazos e respectivas metas para mensuração do seu alcance;
- Assegurar a participação dos magistrados e servidores na concepção e execução do planejamento;
- Estruturar a unidade administrativa responsável pela gestão estratégica (Resolução 49/CNJ);
- Implantar escritório e metodologia de gerenciamento de projetos.

Atuação Institucional

Tema:

Atuação Institucional.

Objetivo Estratégico:

Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos

Descrição do Objetivo:

Disponibilizar as informações processuais e administrativas de forma clara e objetiva facilitando o acesso e o entendimento das mensagens

Indicador e Meta:

INDICADOR 9: Índice de disponibilidade das informações pelo portal
META: Assegurar que 90% de todas as informações possíveis estejam disponíveis no Portal garantindo estabilidade, desempenho, usabilidade e acessibilidade.

INDICADOR 10: Índice de automação das informações processuais e administrativas do Tribunal
META: 70% de automação das informações processuais e administrativas disponibilizadas

Linhas de Atuação:

• Parcerias/Convênios para ampliar os canais de comunicações;
• Solução coletiva de demandas como forma de atingir o maior público possível;
• Estabelecer e disponibilizar sistemas e serviços para efetivar a Comunicação eletrônica (art. 7º da Lei nº 11.419/2006).

Ações Sugeridas:

• Celebrar parcerias e convênios com entidades públicas e privadas para viabilizar projetos de TIC que beneficiem os públicos interno e externo;
• Firmar parcerias e convênios para implementar projetos de interesse comum, inclusive mecanismos que viabilizem a comunicação eletrônica entre o Poder Judiciário e os outros Poderes, setores e instituições.

Atuação Institucional

Tema:

Gestão de Pessoas.

Objetivo Estratégico:

Melhorar a imagem de TIC do Judiciário.

Descrição do Objetivo:

Garantir que os diversos usuários de TIC do Judiciário tenham suas necessidades atendidas e assim possam reconhecer a qualidade dos serviços prestados.

Indicador e Meta:

INDICADOR 11: índice de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

INDICADOR 12: índice de qualidade dos serviços prestados pela TIC
META: 70% dos serviços prestados dentro do NAS - Nível de Acordo de Serviço, especificado para cada serviço

INDICADOR 13: índice de satisfação dos usuários externos com os serviços de TIC prestados pelo Judiciário
META: 80% de satisfação dos usuários - medidos pela Central de Serviços (Service Desk)

Linhas de Atuação:

- Gestão e execução da estratégia;
- Gestão administrativa;
- Gestão de projetos;
- Sistemas de TIC;
- Estatística.

Ações Sugeridas:

- Aperfeiçoar e capacitar continuamente os servidores de TIC em conhecimentos específicos;
- Capacitar magistrados e servidores na utilização do processo eletrônico e demais sistemas de TIC;
- Capacitar magistrados e servidores em gestão e execução da estratégia, gestão administrativa, de pessoas e de projetos;
- Promover cursos de capacitação em atendimento ao público;
- Acompanhar e avaliar a eficácia de treinamentos por intermédio de pesquisas e índice de alcance dos objetivos estratégicos;
- Capacitar em gestão por competências, de modo a incentivar o melhor aproveitamento das habilidades;
- Disponibilizar sistemas e serviços para fomentar o uso dos instrumentos de educação à distância, viabilizando a capacitação de um número maior de servidores.

Gestão de Pessoas

Tema:

Gestão de Pessoas.

Objetivo Estratégico:

Desenvolver competências gerenciais.

Descrição do Objetivo:

Disponibilizar treinamentos para os gestores, como forma de elevar o nível de qualidade do gerenciamento
dos serviços e infraestrutura de TIC.

Indicador e Meta:

INDICADOR 15: nível de capacitação gerencial
META: 80% dos gestores de TIC treinados em governança de TIC (BSC, ITIL, Cobit) até dez/2010

INDICADOR 16: Índice de competência na gestão de serviços e infraestrutura de TIC
META: 70% de Implantação da Central de Serviços (service Desk) com automação dos processos de incidentes, problemas, mudanças, liberações e configurações até dez/2010

INDICADOR 17: índice de mapeamento dos produtos e serviços fornecidos pela TIC
META: 80% dos produtos e serviços de TI mapeados até dez/2010 e 90% até 2011

INDICADOR 18: Implantação de Escritório e Metodologia de gerenciamento de projetos
META: 70% do Judiciário com Escritório de Projetos e metodologia Implantados até dez/2010

INDICADOR 19: índice de sucesso na execução de projetos estratégicos
META: 70% dos projetos executados dentro do escopo, tempo e custos definidos, até 2011

Linhas de Atuação:

- Gestão e execução da estratégia de TIC;
- Gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI;
- Gestão de projetos;
- Metodologias de desenvolvimento de Sistemas de TI;

Ações Sugeridas:

- Capacitar magistrados e servidores em gestão e execução da estratégia, gestão de processos de infraestrutura e serviços de TI;
- Capacitar servidores na alimentação dos sistemas processuais, para que reflitam com exatidão o andamento do processo;
- Promover cursos de capacitação em atendimento ao público;
- Capacitar em gestão por competências, de modo a incentivar o melhor aproveitamento das habilidades;
- Fomentar o uso dos instrumentos de educação à distância para formação de gestores de TIC;

Infraestrutura e Tecnologia

Tema:

Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico:

Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas

Descrição do Objetivo:

Atender às metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das unidades judiciais

Indicador e Meta:

INDICADOR 24: Tempo de atualização das configurações dos ativos de TIC
META: 90% dos itens de configurações estejam atualizados – mensalmente [com base no inventário], em dez/2010, 92% em dez/2011, 94% em dez/2012 até 98% em dez/2014

INDICADOR 25: Percentual de cumprimento dos requisitos de infraestrutura definidos na Resolução de Nivelamento de TI do CNJ
META: 70% dos Tribunais, obedecendo aos níveis da resolução

Linhas de Atuação:

- Implantar e garantir a operacionalização de Infraestrutura de TIC;
- Implantar e garantir a Segurança da informação;
- Implantar e garantir a operacionalização dos serviços de TIC.

Ações Sugeridas:

- Dotar as unidades judiciárias de infraestrutura e serviços de TIC adequados e proporcionais à demanda;
- Capacitar servidores nas tecnologias adotadas de modo a garantir a manutenção adequada.

Infraestrutura e Tecnologia

Tema:

Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico:

Promover a segurança da informação

Descrição do Objetivo:

Prover os recursos materiais e tecnológicos (instalações, mobiliários, equipamentos e sistemas de informática) que permitam o bom desempenho das unidades do Judiciário.

Indicador e Meta:

INDICADOR 22: Implantação de Comitê e Política de segurança
META: 80% dos Tribunais com comitê e política de segurança implantados até dez/2010

INDICADOR 23: Índice de ataques externos e internos, impedidos
META: 90% dos ataques resolvidos automaticamente pela infraestrutura

Linhas de Atuação:

• Suporte à Estratégia;
• Segurança da Informação.

Ações Sugeridas:

- Investir na estruturação das áreas de segurança de TIC;
- Priorizar sistemas de TIC diretamente relacionados aos projetos estratégicos;
- Desenvolver políticas de segurança da informação;
- Habilitar os magistrados e servidores na utilização da certificação digital;
- Implantar o Comitê de Segurança da informação.

Infraestrutura e Tecnologia

Tema:

Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico:

Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao judiciário

Descrição do Objetivo:

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

Indicador e Meta:

INDICADOR 20: índice de disponibilidade de serviços
META: 90% de disponibilidade dos serviços de TIC - TMER: Tempo médio entre Reparos

INDICADOR 21: índice de gerenciamento de serviços de Terceiros (Gerenciamento de Contratos)
META: 90% de aderência aos NAS - Níveis de Acordo de Serviços (de cada serviço)

Linhas de Atuação:

• Infraestrutura;
• Armazenamento e integridade da informação

Ações Sugeridas:

• Dotar as unidades judiciárias de estrutura física e tecnológica adequada e proporcional à demanda;
• Capacitar servidores nas áreas de segurança de TIC;
• Padronizar o desenvolvimento e a manutenção de sistemas visando minimizar os incidentes e tornar mais ágil e mais fácil a recuperação dos que ocorrerem.

Infraestrutura e Tecnologia

Tema:

Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico:

Desenvolver sistemas de TIC interoperáveis e portáveis.

Descrição do Objetivo:

Os sistemas desenvolvidos tanto em cooperação quanto individualmente pelos Tribunais devem atender aos padrões estabelecidos de interoperabilidade e portabilidade, de forma a permitir que possam ser distribuídos e compartilhados por todo o Judiciário.

Indicador e Meta:

INDICADOR 26: Metodologia de desenvolvimento de Software
META: 70% dos processos padronizados sendo atendidos e executados pelos Tribunais até dez/2010

INDICADOR 27: Sistemas de TIC aderentes aos padrões de interoperabilidade definidos pelo CNJ
META: 90% dos Sistemas Nacionais aderentes

INDICADOR 28: Percentual de soluções portáveis aderentes a padrões de arquitetura recomendados
META: 70% dos Sistemas Nacionais Portáveis até dez/2014

Linhas de Atuação:

• Aderir e implantar os padrões de desenvolvimento, interoperabilidade e portabilidade;
• Cultura orientada a padrões livres.

Ações Sugeridas:

- Aprimorar e padronizar os serviços prestados nos portais da internet;
- Desenvolver e implantar sistemas e serviços que permitam o acesso virtual aos processos judiciais na íntegra;
- Firmar parcerias e convênios para implementar projetos de interesse comum, inclusive mecanismos que viabilizem a comunicação eletrônica entre o Poder Judiciário e os outros Poderes, setores e instituições.

Infraestrutura e Tecnologia

Tema:

Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico:

Prover documentação de sistemas

Descrição do Objetivo:

Efetuar e manter atualizada a documentação técnica de cada sistema e disponibilizar manuais e orientações claras e objetivas para os usuários.

Indicador e Meta:

INDICADOR 14: Percentual de Sistemas novos, documentados
META: 90% dos Sistemas Nacionais Documentados até 2014

Linhas de Atuação:

• Comunicação interna;
• Cultura orientada a resultados;
• Melhorar a manutenção e o aperfeiçoamento dos sistemas e serviços;
• Facilitar e melhorar a utilização dos sistemas e serviços de TIC.

Ações Sugeridas:

• Atender ao padrão de documentação de sistemas e serviços preconizados pelo CNJ;
• Fomentar, difundir e valorizar práticas inovadoras e criativas para a documentação.

Orçamento

Tema:

Orçamento.

Objetivo Estratégico:

Garantir a gestão e execução dos recursos orçamentários de TIC

Descrição do Objetivo:

Promover ações orçamentárias visando assegurar a disponibilização dos recursos orçamentários necessários para a execução
dos projetos estratégicos, de acordo com os cronogramas estabelecidos para cada iniciativa.

Indicador e Meta:

INDICADOR 29: índice de planejamento dos recursos orçamentários
META: 80% de acerto no planejamento do orçamento de TIC, anual

INDICADOR 30: Eficiência da Execução financeira de TIC
META: 80% de acerto na execução do orçamento – Mensal

INDICADOR 31: Percentual de projetos que atingiram suas metas financeiras conforme planejado

META: 80% de acerto na execução financeira dos projetos – Semestral

INDICADOR 32: Procedimentos de aquisições padronizados e em conformidade com melhores práticas do mercado

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

Linhas de Atuação:

• Orçamento para a Execução da Estratégia de TIC.

Ações Sugeridas:

- Alinhar o planejamento orçamentário de TIC aos objetivos estratégicos;
- Otimizar a execução orçamentária de TIC;
- Sistematizar o acompanhamento da execução orçamentária de TIC.