

ANEXO I

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



**Tribunal Regional do Trabalho -
13^a Região**

**Assessoria de Gestão
Estratégica - AGE**

**Secretaria de
Tecnologia da
Informação - STI**

Introdução

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Para auxiliar nos trabalhos, a AGE contou com a participação dos servidores José Silva Barbosa e Adalberto Henrique Balão, respectivamente, Assessor de Planejamento e Gestão e Secretário Geral da Presidência, ambos do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, gentilmente cedidos para auxiliarem nos trabalhos de elaboração do planejamento estratégico de TIC deste TRT.

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

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

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

Metodologia

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

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

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

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

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

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

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

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

organização pretende alcançar sob o ponto de vista de cada uma das dimensões do desempenho organizacional, assim como os principais desafios a serem enfrentados para o alcance da visão e o cumprimento da missão institucional.

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

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

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

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

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

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

Missão

Prover o TRT 13 de soluções de TIC para o cumprimento de sua missão institucional.

Visão

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

Atributos de Valor para a Sociedade

Comprometimento

Efetividade
Proatividade
Valorização do Usuário
Celeridade

Criatividade

Integração
Qualidade
Confiabilidade

Usuário

Qualidade e Segurança

Garantir a qualidade e integração dos sistemas de TIC

Garantir a confiabilidade, disponibilidade e integridade das soluções de TIC

Excelência no atendimento

Garantir a presteza no atendimento as demandas

Melhorar o relacionamento com o usuário

Processos Internos

Atuação Institucional e Integração

Promover o intercâmbio de experiências bem sucedidas na área de TI

Aprimorar o sistema de comunicação interna e externa

Resp. Sócioambiental

Atuar com responsabilidade sócioambiental

Orçamento

Gerenciar os recursos orçamentários de forma eficiente

Excelência Operacional

Implantar técnicas de governança de TIC

Implementar metodologia padronizada de desenvolvimento e manutenção de sistemas

Aprimorar a estrutura organizacional de TIC

Infraestrutura e Tecnologia

Dotar a área de TIC de estrutura física adequada

Aprendizado e Crescimento

Gestão de Pessoas

Desenvolver competências com foco na estratégia

Promover a adequação do quadro de pessoal de TIC

Melhorar as condições de trabalho

Inovação

Fomentar a pesquisa de novas tecnologias

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO - 13ª REGIÃO

Missão:

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

Visão:

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

Atributos de Valor para a Sociedade:

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

Tema:

Qualidade e Segurança

Objetivo Estratégico 1:

Garantir a Qualidade e Integração dos Sistemas de TIC

Descrição do Objetivo Estratégico 1:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 1:

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

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 1:

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

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

Indicador	Meta					
	Linha de base	2010	2011	2012	2013	2014
2. Índice de satisfação de Usuários Internos – MAGISTRADOS.	Aumentar o índice de satisfação dos usuários internos (servidores) com os sistemas de TIC para 60%, até 2014					
	-	40%	45%	50%	55%	60%
3. Índice de satisfação de Usuários Externos - ATORES DO PROCESSO: ADVOGADOS, PARTES, PERITOS, PREPOSTOS	Aumentar o índice de satisfação dos usuários externos com os sistemas de TIC para 70%, até 2014					
	-	45%	50%	55%	60%	70%

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 1:

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

Objetivo Estratégico 2:

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

Descrição do Objetivo Estratégico 2:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 2:

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

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 2:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 2:

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

Tema:

Excelência no atendimento

Objetivo Estratégico 3:

Garantir a prestação no atendimento às demandas

Descrição do Objetivo Estratégico 3:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 3:

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

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 3:

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

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 3:

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

Objetivo Estratégico 4:

Melhorar o relacionamento com o usuário.

Descrição do Objetivo Estratégico 4:

Aumentar o nível de satisfação dos usuários com o atendimento.

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 4:

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

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 4:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 4:

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

Tema:

Atuação Institucional e Integração

Objetivo Estratégico 5:

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

Descrição do Objetivo Estratégico 5:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 5:

- Número de intercâmbio na área de TIC.

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 5:

Indicador	Meta					
	Linha de base	2010	2011	2012	2013	2014
8. Número de intercâmbio na área de TIC.	Aumentar o número de intercâmbios para 07, até 2014.					
	-	03	04	05	06	07

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 5:

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

Objetivo Estratégico 6:

Aprimorar o sistema de comunicação interna e externa.

Descrição do Objetivo Estratégico 6:

Garantir maior satisfação dos usuários de TIC com a comunicação

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 6:

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

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 6:

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

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

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 6:

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

Tema:

Responsabilidade Socioambiental

Objetivo Estratégico 7:

Atuar com responsabilidade socioambiental.

Descrição do Objetivo Estratégico 7:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 7:

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

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 7:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 7:

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

Tema:

Orçamento

Objetivo Estratégico 8:

Garantir os recursos orçamentários de forma eficiente.

Descrição do Objetivo Estratégico 8:

Garantir a execução do orçamento destinado à área de TIC.

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 8:

- Índice de execução do orçamento de TIC.

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 8:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 8:

- Acompanhar a execução do orçamento destinado à TI, priorizando a elaboração dos editais até o final do 3º trimestre do exercício financeiro;
- Realizar, pelo menos, uma licitação pela modalidade de “Registro de preços”.

Tema:

Excelência Operacional

Objetivo Estratégico 9:

Implantar técnicas de governança de TIC.

Descrição do Objetivo Estratégico 9:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 9:

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

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 9:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 9:

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

Objetivo Estratégico 10:

Implementar metodologia padronizada de desenvolvimento e manutenção de sistemas.

Descrição do Objetivo Estratégico 10:

Padronizar o desenvolvimento e a manutenção de sistemas.

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 10:

- Índice de implementação da metodologia.

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 10:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 10:

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

Objetivo Estratégico 11:

Aprimorar a estrutura organizacional de TIC.

Descrição do Objetivo Estratégico 11:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 11:

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

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 11:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 11:

- Criar setores estratégicos, nos termos da Resolução 90.

Tema:

Infraestrutura e Tecnologia

Objetivo Estratégico 12:

Dotar a área de TIC de estrutura física adequada.

Descrição do Objetivo Estratégico 12:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 12:

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

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 12:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 12:

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

Tema:

Gestão de Pessoas

Objetivo Estratégico 13:

Desenvolver competências com foco na estratégica.

Descrição do Objetivo Estratégico 13:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 13:

- Percentual de alcance de capacitação

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 13:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 13:

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

Objetivo Estratégico 14:

Promover a adequação do quadro de pessoal de TIC.

Descrição do Objetivo Estratégico 14:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 14:

- Percentual de aderência à Resolução 90 do CNJ.

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 14:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 14:

- Solicitar a reestrutura de cargos vagos do TRT para a STI, nos termos da Resolução 90.

Objetivo Estratégico 15:

Melhorar as condições de trabalho.

Descrição do Objetivo Estratégico 15:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 15:

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

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 15:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 15:

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

Tema:

Inovação

Objetivo Estratégico 16:

Fomentar a pesquisa de novas tecnologias.

Descrição do Objetivo Estratégico 16:

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

Indicadores Relacionados ao Objetivo Estratégico 16:

- Número de servidores envolvidos com prospecção de novas tecnologias.

Metas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 16:

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

Iniciativas Relacionadas ao Objetivo Estratégico 16:

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

ANEXO 1 - FICHA DOS INDICADORES

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

Tipo de indicador	Efetividade
O que mede	Número de intercâmbios na área de TIC
Quem mede	STI
Quando medir	Anual
Onde medir	Número de Intercâmbios firmados com a STI
Por que medir	Para identificar a quantidade de intercâmbios realizados
Como medir	Número de intercâmbios realizados
Situação atual	-
Meta	Alcançar o número de intercâmbios em 7, até 2014

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

Tipo de indicador	Eficiência
O que mede	Número de práticas de governança implantadas
Quem mede	STI
Quando medir	Anual
Onde medir	Projetos, serviços e processos implantados
Por que medir	Para acompanhar a evolução da implantação de práticas de governança de TIC, de acordo com a Resolução 90 do CNJ
Como medir	Número de práticas de governança implantadas
Situação atual	-
Meta	Atingir a implantação de práticas de governança em 2, até 2014

Metas

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

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

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

Metas

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

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

Tipo de indicador	Efetividade
O que mede	Número de unidades implantadas na estrutura de TIC
Quem mede	STI
Quando medir	Anual
Onde medir	Estrutura organizacional da STI
Por que medir	Para aprimorar a estrutura organizacional de TIC, alinhando à resolução 90/2009 do CNJ
Como medir	Número de unidades implantadas
Situação atual	-
Meta	Alcançar o número de unidades implantadas em 5, até 2014

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

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

Metas

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

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

Tipo de indicador	Eficiência
O que mede	Número de servidores da STI envolvidos diretamente com prospecção de novas tecnologias
Quem mede	STI
Quando medir	Anual
Onde medir	STI
Por que medir	Para manter a equipe atualizada com as novas tecnologias
Como medir	Número de servidores envolvidos com P&D
Situação atual	-
Meta	Alcançar o número de servidores envolvidos com P&D em 5, até 2014

Metas

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

ANEXO 2 - SLA's

SLA's

DEFINIÇÃO DAS SLA's

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

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

➤ **ÁREA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:**

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

➤ **ÁREA DE DESENVOLVIMENTO**

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

➤ **ÁREA DE SUPORTE TÉCNICO**

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

Obs.:

- 1) As SLAs devem levar em consideração o horário de expediente (segunda-feira, de 10:00 às 17:00; de terça-feira à quinta-feira, de 07:00 às 17:00; sexta-feira, de 07:00 às 14:00);
- 2) Com a oficialização do Sistema OCOMON de Chamados Eletrônicos não serão atendidos chamados por telefone, com exceção dos chamados relativos a Sala de Sessões do Pleno e Pleninho e Salas de Audiência;
- 3) Quando um chamado for encaminhado para outra Coordenação ou tiver seu status / situação alterada, entrando em outra SLA, o prazo de atendimento passa a ser o da nova SLA.
- 4) Computador não entra em rede, ao ser atendido pelos técnicos é encaminhado para Assistência Técnica / Garantia.