



PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2015 - 2020



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO ACRE
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ACRE

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO

Revisão Março 2019

PRESIDENTE

Desembargador Francisco Djalma

VICE-PRESIDENTE

Desembargador Laudivon Nogueira

CORREGEDOR GERAL DE JUSTIÇA

Desembargador Júnior Alberto

DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Raimundo José da Costa Rodrigues

Sumário

Tabelas	4
Figuras	5
Termos e Abreviações	6
Apresentação	8
1. Objetivo	9
2. Introdução ao PETIC	10
3. Plano Estratégico de TIC	11
3.1 Missão	11
3.2 Visão	11
3.3 Atributos de Valor para Sociedade	11
3.4 Estrutura Organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação - DITEC	12
3.5 Atribuições do Processo de Trabalho das Gerências da DITEC	12
4. Mapa Estratégico da DITEC	16
4.1 Processos Internos: Objetivos, Indicadores e Metas	17
4.1.1 Automação dos Processos Administrativos	17
4.1.2 Implantação dos SLA's	17
4.1.3. Implantação do novo Portal	17
4.1.4. Implantação da Governança de TI	18
4.1.5. Implantação da Tecnologia de BI	19
4.1.6. Revisão quanto à adequação dos Sistemas de Informação	19
4.2. Recursos: Objetivos, Indicadores e Metas	20
4.2.1. Construir o 2º DATACENTER	20
4.2.2. Implantar Rede de Redundância Elétrica	20
4.2.3. Implantação de Política de Segurança da Informação	21
4.2.4. Estudo de Viabilidade de Comunicação Redundante	21
4.2.5. OUTSOURCE de Impressão	22
4.2.6. Capacitação	22
5. Alinhamento Estratégico a ENTIC-JUD	23
Conclusão	37



Tabelas

Tabela 1-Plano de Trabalho da DITEC..... 36



Figuras

Figura 1- Organograma da DITEC _____	12
Figura 2 - Mapa Estratégico _____	16

Termos e Abreviações

Foram utilizados neste documento os seguintes os termos técnicos, convenções e abreviações.

Termo	Descrição
Acessibilidade	Permitir que todas as parcelas presentes em uma determinada população participem de atividades que incluem o uso de produtos, serviços e informação.
Appliance	Equipamento desenvolvido e configurado para executar uma função específica dentro de um sistema. É a integração harmoniosa entre software e hardware.
BI – Business Intelligence	Conjunto de aplicações de suporte à decisão, as quais possibilitam um acesso rápido, compartilhado e interativo aos dados informacionais, bem com a sua análise e manipulação
BSC – Balanced Scorecard	Balanced Scorecard é uma metodologia de medição e gestão de desempenho desenvolvida pelos professores da Harvard Business School, Robert Kaplan e David Norton.
Catálogo de Serviços de TIC	É a lista de todos os serviços prestados a clientes internos ou externos pela DITEC.
COBIT – Control Objectives for Information and Related Technology	Guia de boas práticas apresentado como framework, dirigido para a gestão de tecnologia de informação (TI). Criado e mantido pelo ISACA (Information Systems Audit and Control Association), possui uma série de recursos que podem servir como um modelo de referência para gestão da TI, incluindo um sumário executivo, um framework, controle de objetivos, mapas de auditoria, ferramentas para a sua implementação e principalmente, um guia com técnicas de gerenciamento.
EGP – Escritório de Gerenciamento de Projetos	A soma dos produtos e serviços providos pelo projeto. Assim o escopo delinea a abrangência de todo o trabalho a ser realizado pela equipe do projeto, mas apenas o trabalho necessário. O gerenciamento do escopo de um projeto é um fato crítico, porque a sua mudança sempre implica em ajustes de prazos ou de custos.
ITIL – Information Technology Infrastructure Library	Conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção dos serviços de TIC.
Itens de Configuração	Qualquer Componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI.
OLA – Operating Level Agreement	Refere-se ao acordo estabelecido entre as áreas internas de TIC.



Processo	Conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas que transforma entrada (insumos, <i>inputs</i>) em saídas (produtos ou serviços, <i>outputs</i>).
Projeto	O projeto é um empreendimento temporário, de elaboração progressiva, com o objetivo de criar um produto ou serviço único.
Projeto estratégico	Projetos de alta prioridade alinhados ao Planejamento Estratégico do TJAC.
SLA – Service Level Agreement	Refere-se ao acordo de nível de serviço negociado entre a área de TIC (fornecedora de serviços) e seus clientes.
SLM – Service Level Management	Conjunto de processos associados prevendo uma revisão dos Acordos de Nível de Serviço.
Tempo de atendimento de chamado de usuário	Tempo decorrido entre o primeiro contato do usuário e a resposta ao contato realizada pelo Service Desk.
Tempo de resolução de chamado de usuário	Tempo decorrido entre a identificação do incidente e sua resolução.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação.



Apresentação

O presente documento tem por objeto apresentar o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) revisado, referente ao período 2015 a 2020 do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, em conformidade as diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico do Tribunal de Justiça do Acre.

A elaboração e atualização regular do PETIC pelos órgãos do Poder Judiciário é uma previsão estabelecida na Resolução CNJ nº 2011, de 15 de dezembro de 2015 que dispõe sobre os requisitos de nivelamento de tecnologia da informação no âmbito do Poder Judiciário, de acordo com Art. 26 do capítulo V. Com a publicação da Resolução 211/2015 foram revogadas as Resoluções CNJ 90, de 29 setembro de 2009 e 99, de 24 de novembro de 2009.



1. Objetivo

O PETIC é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação, que deve contemplar as Metas Nacionais, Iniciativas Estratégicas Nacionais, atender os indicadores Nacionais e Metas de Medição Periódicas de TIC, diretrizes estabelecidas em Resoluções, recomendações e políticas inerentes à TIC.

Todos os procedimentos e soluções apontadas neste PETIC, abrangem as necessidades do Poder Judiciário do Acre, que visa definir o conjunto de metas e ações que deverão nortear os direcionamentos e investimentos em TI, buscando o aprimoramento da governança de TIC.



2. Introdução ao PETIC

O Planejamento Estratégico de TIC tem por finalidade avaliar a situação atual e a desejada da gestão de TIC, tendo como parâmetro os objetivos estratégicos do Tribunal de Justiça do Acre. Dessa forma, o PETIC é um instrumento que orienta a instituição no direcionamento de seus investimentos e aquisições de bens e serviços relacionados à TIC de forma a maximizar o cumprimento das diretrizes estratégicas. Nessa conjuntura, o PETIC permite nortear e acompanhar a atuação da área de TIC, definindo, planejando e elaborando metas e ações, para implantá-los.

As melhores práticas, relacionadas à gestão eficiente dos recursos de TIC, orientam as instituições públicas para a necessidade de um planejamento, no qual estejam relacionadas todas as suas metas, associadas às ações da área de TIC a serem executadas visando o cumprimento de sua Missão.



3. Plano Estratégico de TIC

O PETIC deve contemplar as necessidades de informação e serviços de TI da organização, as metas a serem alcançadas, as ações a serem desenvolvidas e os prazos de implementação. A elaboração de um PETIC traz um rico conjunto de questionamentos, reflexões e revisões que resultará no amadurecimento da TIC e da própria instituição.

Para que a instituição possa alcançar sua missão, visão e valores torna-se imperativo o fortalecimento da governança na área de Tecnologia da Informação e Comunicação. A seguir são definidas a missão e a visão da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) integrada aos preceitos do Planejamento Estratégico do TJAC.

3.1 Missão

Avaliar, implementar e propor soluções na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com foco nos objetivos estratégicos do TJAC, suportando todos os serviços de TIC que permitam ao TJAC cumprir sua função institucional.

3.2 Visão

Ser reconhecido pela excelência nos seus serviços e soluções de TIC.

3.3 Atributos de Valor para Sociedade

1. Agilidade;
2. Modernidade;
3. Acessibilidade;
4. Ética;
5. Compromisso;
6. Transparência;
7. Eficiência;
8. Integração;
9. Responsabilidade social e ambiental;
10. Sustentabilidade.

3.4 Estrutura Organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação - DITEC

A estrutura organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) é composta por uma Gerência de Sistemas, Gerência de Redes, e Gerência de Banco de Dados e Segurança, conforme apresentado na Figura 1.

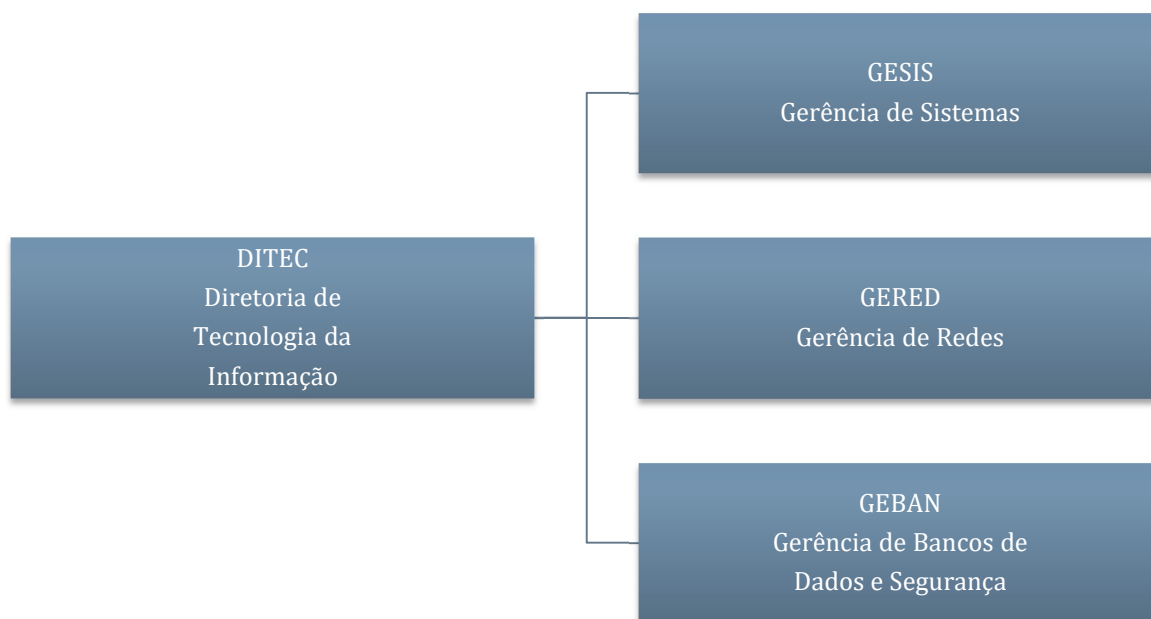


Figura 1- Organograma da DITEC

3.5 Atribuições do Processo de Trabalho das Gerências da DITEC

A DITEC é responsável por gerenciar os processos e recursos de tecnologia da informação do Tribunal de Justiça do Acre através de 3 (três) gerências, conforme atribuições a seguir:

GESIS – Gerência de Sistemas

- a. Estabelecer os procedimentos para o gerenciamento dos sistemas e demais aplicações informatizadas do TJAC.



- b. O desenvolvimento, cessão ou aquisição de um sistema pressupõe a análise de viabilidade do projeto, considerando-se os aspectos: Técnico, Político, Operacional, Institucional e Financeiro, e deve ser aprovado pela Comissão de Informática;
- c. No caso de cessão e aquisição de sistemas, é necessário que o instrumento de cessão ou aquisição contemple a prestação de consultoria técnica e a capacitação da equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) nas tecnologias, ferramentas e acessórios utilizados para construção e funcionamento do referido sistema;
- d. O desenvolvimento dos sistemas deve, sempre que possível, ser realizado de forma incremental.
- e. Assim, deve-se dividir o projeto em etapas e definir quais as funções e módulos são desenvolvidos em cada uma delas, procurando atender às necessidades mais urgentes definidas pela Comissão de Informática;
- f. As diversas fases do desenvolvimento de sistemas (Estudo Preliminar do Projeto, Análise de Requisitos, Projeto, Implementação, Homologação e Implantação) são realizadas de forma cíclica, sucessivamente, até que o sistema esteja completo. Considerando que o desenvolvimento dos sistemas no TJAC é para sistemas de pequeno e médio, e o foco institucional é nas metas prioritárias da alta, as etapas de desenvolvimento podem ser otimizadas em menos fases sem prejuízo do produto final;
- g. A descrição detalhada dos artefatos dos sistemas do TJAC, além de todas as etapas, fases e atividades envolvidas estão definidas em documento da Gerência de Sistemas;
- h. O desenvolvimento de sistema ou de novas funcionalidades é tratado como um projeto, com todas as etapas e registros requeridos.

GERED – Gerência de Redes

- a. Estabelecer critérios e procedimentos para o gerenciamento da rede estruturada, a execução de serviços relacionados à manutenção de equipamentos de Informática no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Acre, bem como estabelecer mecanismos de gestão, avaliação e controle de indicadores de desempenho;
- b. Estabelecer e implantar padrões de segurança, confiabilidade e disponibilidade para equipamentos, serviços de tecnologia da informação;



- c. Planejar, homologar, instalar, manter e administrar o funcionamento da rede lógica;
- d. Garantir segurança na rede, oferecendo soluções que possam impedir acessos não autorizados, com implementação de esquemas com registro dos tráfegos e atividades em pontos estratégicos, garantindo uma auditoria confiável;
- e. Realizar manutenção preventiva periódica nos equipamentos das redes instaladas nas unidades do PJAC;
- f. Elaborar relatórios da utilização de largura de banda para prever futuros gargalos da rede do PJAC;
- g. Monitorar e controlar o desempenho da rede;
- h. Pesquisar novas tecnologias de rede tais como equipamentos, cabeamento estruturado, cabos ópticos, métodos de transmissão de dados dentre outros a fim de manter a estrutura de rede do PJAC com recursos necessários para o desenvolvimento dos serviços providos pela DITEC;
- i. Propor aquisição de ferramentas, tais como testadores de cabos, certificadores de rede ethernet e fibra óptica, necessários para garantir a integridade e manutenção física da rede lógica do PJAC;
- j. Manter documentação do Hardware e dos Softwares empregados na administração da rede do PJAC;
- k. Planejar a configuração dos componentes da rede, tais como roteadores, wireless, switches;
- l. Solicitar e manter em estoque Backups de equipamentos de rede do tipo: (switch, roteador, modem wireless, cabos cat5 e cat6 etc.);
- m. Definir padrões referentes às ampliações e reformas prediais, dentro das normas da ABNT NBR/14565.

GEBAN – Gerência de Banco de Dados e Segurança

- a. Estabelecer os procedimentos para o gerenciamento dos bancos de dados do TJAC;
- b. Os pedidos de login devem ser feito por meio de solicitação aberta no sistema de chamados www.chamados.tjac.jus.br, encaminhado à DITEC, e deve conter os seguintes dados: nome completo; matrícula; e CPF;
- c. Caso o destinatário do login não tenha número de matrícula em razão de terceirização, deve ser informada a lotação e o nome da empresa;
- d. Os logins somente são bloqueados e inativados pelos seguintes motivos: solicitação formal do gestor da unidade, exoneração, demissão ou aposentadoria do funcionário;



- e. Os logins são bloqueados temporariamente pelas seguintes razões: afastamento do funcionário, a pedido da chefia imediata do mesmo, segurança, mau uso ou uso suspeito;
- f. Os funcionários que tiveram seus logins bloqueados e, por qualquer motivo, queiram voltar a utilizá-los, devem abrir uma solicitação por meio do sistema de chamados;
- g. Todos os logins têm acesso à internet;
- h. Os pedidos de acesso ao correio eletrônico devem ser feitos por meio de correio eletrônico à DITEC e devem ser assinados por um magistrado, quando se tratar de serventia judicial, ou por um chefe imediato, quando for uma unidade administrativa;
- i. O acesso à Internet é concedido à função que o funcionário exerce, sendo, portanto, passível de ser retirado no caso de troca de lotação; e
- j. O acesso à Internet pode ser retirado de um funcionário e dado a outro, a pedido de um magistrado ou chefe imediato deste funcionário, por meio de ofício.



4. Mapa Estratégico da DITEC

Conforme o planejamento estratégico do TJAC de 2015-2020, as estratégias e os objetivos de TIC estão apresentados, conforme figura 2:

SOCIEDADE	<p>Missão</p> <p>Avaliar, programar e propor soluções na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com foco nos objetivos estratégicos do TJAC.</p>	<p>Visão</p> <p>Ser reconhecido pela excelência nos seus serviços e soluções de TIC.</p>	<p>Valores</p> <p>Agilidade; Modernidade; Acessibilidade; Ética; Compromisso; Transparência; Eficiência; Integração; Responsabilidade social e ambiental; e Sustentabilidade.</p>
PROCESSOS INTERNOS	<p>Sistema Administrativo da Justiça</p> <p>Automação dos Processos Administrativos.</p>	<p>Eficiência Operacional</p> <p>Implantação dos SLA's. Implantação do novo Portal. Implantação da Governança de TI. Implantação da Tecnologia de BI.</p>	<p>Atuação Institucional</p> <p>Revisão quanto à adequação dos Sistemas de Informação.</p>
RECURSOS	<p>Infraestrutura e Tecnologia</p> <p>Construir o 2º DATA CENTER. Rede de Redundância Elétrica. Política de Segurança da Informação. Viabilidade de Comunicação Redundante. OUTSOURCE de Impressão.</p>	<p>Orçamento</p> <p>Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários de TIC.</p>	<p>Gestão de Pessoas</p> <p>Capacitação. Adequar o quadro de pessoal de TIC.</p>

Figura 2 - Mapa Estratégico

4.1 Processos Internos: Objetivos, Indicadores e Metas.

4.1.1 Automação dos Processos Administrativos

Referências	Planejamento Estratégico TJAC – Objetivos 1 e 8 Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Sistema Administrativo da Justiça
Descrição	Identificar um Software de Gerenciamento de Documentos (processos), para que o TJAC possa virtualizar todos os processos Administrativos.
Ações, Indicadores e Metas	
Ação: 01	Implantar um sistema único informatizado de gerenciamento de processos administrativos
Índice	Percentual de Implantação do sistema administrativo
META	100% implantado o Sistema Eletrônico de Informação – SEI nas Unidades Administrativas do TJAC em Março/2016

4.1.2 Implantação dos SLA's

Referências	Planejamento Estratégico TJAC Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Eficiência Operacional
Descrição	A Diretoria de Tecnologia, após implementação de Ferramentas de COBIT, deverá avaliar todos os processos e seus controles de gerenciamento de SLA's
Ações, Indicadores e Metas	
Ação: 01	Definir quais serviços/contratos terão SLA's (internos, fornecedores, clientes)
Índice	Percentual de serviços/contratos avaliados
META	100% em Dez/2019
Ação: 02	Definir ferramentas e controles de gerenciamentos de SLA's
Índice	Índice de serviços/contratos com SLA's, já implementados
META	100% até Dez/2020

4.1.3. Implantação do novo Portal

Referências	Planejamento Estratégico TJAC – Objetivos 1 e 8 Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Eficiência Operacional
Descrição	Desenvolver todo o novo Portal do TJAC, definindo a sessões e setores, que terão acesso ao mesmo, para publicação de material.
Ações, Indicadores e Metas	



Ação: 01	Definir o layout do novo Portal
Índice	Definição dos modelos do novo Portal
META	100% em Dez/2014
Ação: 02	Migrar os dados do acervo para o novo Portal
Índice	Validar todo os dados existentes no Portal antigo, migrado para o novo Portal
META	100% em Mar/2015
Ação: 03	Ajustar os serviços no novo Layout para atender a OAB e Defensoria
Índice	Apresentação do novo Portal na base de homologação aos parceiros, que utilizam-se dos serviços do TJAC
META	100% em Abr/2015
Ação: 04	Disponibilizar novo Portal ao Público
Índice	Validação total do ambiente de homologação.
META	100% em Mai/2015
Ação: 05	Remodelar a página principal do novo Portal aos serviços mais prioritários
Índice	Reorganizar o layout da página principal para tornando mais acessível e eficiente aos serviços prioritários
META	100% remodelado e reorganizado em Jan/2018

4.1.4. Implantação da Governança de TI

Referências	Planejamento Estratégico TJAC Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Eficiência Operacional
Descrição	Adotar, desenvolver e capacitar os gestores de TI na governança adequada ao TJAC, impulsionando a DITEC a atingir a sua visão de excelência em serviços de TIC.
Ações, Indicadores e Metas	
Ação: 01	Adotar modelo de Governança do CNJ, constante na Res. 211
Índice	Mapeamento dos modelos de governança do CNJ
META	100% até Dez/2020
Ação: 02	Desenvolver modelo de Governança de TIC
Índice	Índice dos modelos definidos
META	100% em Dez/2020
Ação: 03	Capacitar os gestores em Governança de TIC
Índice	Índice de gestores capacitados em COBIT
META	100% até Dez/2020



4.1.5. Implantação da Tecnologia de BI

Referências	Planejamento Estratégico TJAC - Dependente do Projeto 8 Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Eficiência Operacional
Descrição	Integrar os processos de TIC com a qualidade necessária, elevando o grau de percepção de valor agregado aos magistrados e servidores do TJAC, visando maior agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos.
Ações, Indicadores e Metas	
Ação: 01	Definir/decidir o modelo de BI – Nova Ferramenta de integração de Base de Dados
Índice	As empresas precisam dispor de informações precisas e atualizadas sobre as preferências dos clientes, para que as empresas possam adaptar-se rapidamente aos seus novos desafios e demandas.
META	100% até Dez/2020

4.1.6. Revisão quanto à adequação dos Sistemas de Informação

Referências	Planejamento Estratégico TJAC Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Atuação Institucional
Descrição	Melhorar os modelos e padrões de terceirização da DITEC através de procedimentos de contratação e um conjunto adequado de requisitos de nível de serviço.
Ações, Indicadores e Metas	
Ação: 01	Levantamento dos Sistemas em Produção
Índice	Índice de contratos de serviços em produção
META	100% dos contratados analisados até Jul/2015
Ação: 02	Levantamento das demandas de Sistemas
Índice	Análise mensal das demandas dos processos
META	100% dos contratos monitorados até Ago/2015
Ação: 03	Avaliar o atendimento das demandas pelos Sistemas instalados
Índice	Índice de atendimento das demandas pelos terceirizados
META	100% dos contratos atendidos dentro dos limites determinados no contrato
Ação: 04	Análise de alternativas, com foco no longo prazo, para solução das demandas
Índice	Índice de aderência dos sistemas ao Modelo de Requisitos adotado pelo TJAC
META	70% de sistemas aderentes ao Modelo de Requisitos até final de 2015 100% de sistemas aderentes ao Modelo de Requisitos até final de 2020

4.2. Recursos: Objetivos, Indicadores e Metas

4.2.1. Construir o 2º DATACENTER

Referências		Planejamento Estratégico TJAC – Objetivos 1 e 8 Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Infraestrutura e Tecnologia	
Descrição	Prover o TJAC de uma 2ª infraestrutura de TIC adequada, para guarda dos dados e equipamentos de todos os Sistemas Corporativos existentes.	
Ações, Indicadores e Metas		
Ação: 01	Definição de local onde será instalado	
Índice	Índice de identificação do local de instalação	
META	100% em Nov/2016	
Ação: 02	Definir tipo de solução	
Índice	Qual modelo de sala será contratado.	
META	100% em Dez/2017	
Ação: 03	Contratação de Empresa Especializada	
Índice	Percentual do processo licitatório	
META	100% até Dez/2020	
Ação: 04	Implantação do DATACENTER	
Índice	Migração do parque computacional para o novo ambiente	
META	100% até Dez/2020	
Ação: 05	Homologação do Ambiente e Infraestrutura	
Índice	Utilização de todo ambiente, como 1º local seguro de dados e equipamentos	
META	100% até Dez/2020	

4.2.2. Implantar Rede de Redundância Elétrica

Referências		Planejamento Estratégico TJAC Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Infraestrutura e Tecnologia	
Descrição	Prover o TJAC de uma 2ª infraestrutura de energia elétrica adequada, para atender as unidades que não possuem esse sistema.	
Ações, Indicadores e Metas		
Ação: 01	Pesquisa de mercado para decidir a forma de implantação	
Índice	Índice de consulta no mercado interno ou externo	

META	90% das empresas consultadas sobre o modelo a seguir, até Mai/2015
Ação: 02	Plano de implantação por unidade
Índice	Índice de elaboração de cronograma de instalação
META	100% da infraestrutura analisadas até Ago/2015
Ação: 03	Definição da modelo de contratação (aquisição ou locação)
Índice	Percentual de definição do modelo de aquisição
META	100% até Dez/2019
Ação: 04	Implantação dos grupos geradores
Índice	Índice de instalação dos grupos gerados nas localidades
META	100% até Dez/2020

4.2.3. Implantação de Política de Segurança da Informação

Referências	Planejamento Estratégico TJAC – Objetivos 7 e 8 Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Infraestrutura e Tecnologia
Descrição	Assegurar o cumprimento das políticas de segurança da informação adotadas pelo TJAC a fim de garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.
Ações, Indicadores e Metas	
Ação: 01	Reduzir a vulnerabilidade da infraestrutura de TIC
Índice	Índice de ataques externos e internos impedidos
META	90% dos ataques resolvidos automaticamente pela infraestrutura até Mar/2015 Percentual máximo de indisponibilidade de Serviços de TIC devido a falhas de Segurança 15% de indisponibilidade até Abr/2015
Ação: 02	Adquirir equipamento Aplliance de Firewall
Índice	Índice de segurança e controle de acesso à rede
META	100% em Dez/2016 – com a aquisição do Aplliance Palo Alto

4.2.4. Estudo de Viabilidade de Comunicação Redundante

Referências	Planejamento Estratégico TJAC Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Infraestrutura e Tecnologia
Descrição	Prover o TJAC de uma 2ª infraestrutura de Link de dados adequado, para atender as unidades que não possuem esse sistema.

Ações, Indicadores e Metas	
Ação: 01	Identificar as viabilidades
Índice	Índice de consulta no mercado interno ou externo
META	100% das empresas consultadas sobre o modelo em Dez/2016

4.2.5. OUTSOURCE de Impressão

Referências	Planejamento Estratégico TJAC Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Infraestrutura e Tecnologia
Descrição	Prover o TJAC de uma 2ª infraestrutura de impressão, para atender todas as unidades e comarcas, com impressoras de última geração.
Ações, Indicadores e Metas	
Ação: 01	Identificar as viabilidades
Índice	Índice de consulta no mercado interno ou externo
META	90% das empresas consultadas sobre o modelo a seguir, até Dez/2017. Devido a indisponibilidade financeira a ação não é viável.

4.2.6. Capacitação

Referências	Planejamento Estratégico TJAC Plano de Ação de TI do TJAC
Tema	Gestão de Pessoas
Descrição	A capacitação dos servidores de TIC, a adequação da quantidade ideal de profissionais é o foco deste objetivo estratégico.
Ações, Indicadores e Metas	
Ação: 01	Capacitar usuários em sistemas
Índice	Índice de Percentual de servidores treinados
META	Estabelecer programas de treinamento contínuo para 100% dos servidores, relativos aos tópicos de informática básica, até Dez/2020
Ação: 02	Capacitar tecnicamente os Gestores
Índice	Índice de Percentual de Gestores treinados
META	Estabelecer programas de treinamento contínuo para 100% dos servidores, relativos aos tópicos de informática básica, até Dez/2020
Ação: 02	Capacitar a equipe técnica da DITEC, em sistemas, bancos de dados, S.O., redes, servidores virtuais e novas tecnologias.
Índice	Índice de Percentual da Equipe Técnica treinada
META	Estabelecer programas de treinamento contínuo para 100% dos servidores, relativos aos tópicos de informática básica, até Dez/2020



5. Alinhamento Estratégico a ENTIC-JUD

O alinhamento estratégico foca em garantir a ligação entre os planos institucionais e de TIC, definindo, mantendo e validando a proposta de valor dessa unidade, e alinhando suas operações com as da organização. Portanto, um elemento chave para o PETIC é sua integração e alinhamento com a ENTIC-JUD.

De acordo com a Resolução CNJ nº 211/2015, o PETIC deve estar alinhado a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Esse contexto, consiste no desenvolvimento de ações a serem realizadas pelo TJAC, tendo em vista o enfrentamento do macrodesafio de TIC nos aspectos relacionados à sua infraestrutura e governança.

A Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Acre elaborou um plano de trabalho, para atendimento aos critérios estabelecidos na Resolução CNJ nº 211/2015, conforme modelo disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça. O Plano foi entregue em 31 de março de 2016, e seguiu a estrutura de grupos entregáveis, com previsão de atendimento integral dos critérios até dezembro de 2020.

O Conselho Nacional de Justiça realizará no final do prazo de conclusão de cada grupo de entregáveis do Plano de Trabalho, uma avaliação do cumprimento dos itens constantes da Resolução.

O CNJ poderá destinar recursos ou oferecer apoio técnico aos órgãos que atenderem aos itens do grupo de entregáveis, visando o atendimento do grupo seguinte, e aos que não atenderam, com vista ao cumprimento dos itens do grupo pendente.

A Tabela 1 apresenta o Plano de Trabalho elaborado pela DITEC, conforme estabelecido na Resolução CNJ nº 211/2015.



Plano de Trabalho
Resolução CNJ nº 211 de 15 de dezembro de 2015
Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE

Identificadora da Ação	Identificação do dispositivo Res. CNJ nº 211/2015	Descrição das Ações	Procedimento (Como será atendido)	Cronograma		Área Responsável	Servidor Responsável	Email	Telefone
				Início	Término				
Grupo 1		Adequação da Governança e da Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC							
1.1	Cap. III, Seção I - Art 7º	Constituir Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação	Já atendido pela Resolução CONAD 05/2006 de 05.01.2006 e Res. 11/2014 COJUS	-	-	Assessoria Administrativa da Presidência	Gabinete Presidencia	gapre@tjac.jus.br	3302-0418
1.2	Cap. III, Seção I - Art 8º	Constituir Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação	Já atendido pela PORTARIA Nº 643 / 2016 de 12.05.2016 - Processo SEI 0003165-95.2016.8.01.0000	-	-	Presidência	Gabinete Presidencia	gapre@tjac.jus.br	3302-0418
1.3	Cap. III, Seção I - Art 6º	Elaborar e manter o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)	Elaborado pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - Processo SEI 0003165-95.2016.8.01.0000	06.03.2019	31.12.2019	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Raimundo José	ditec@tjac.jus.br	3302-0360/0361



1.4	Cap. III, Seção I - Art 9º	Elaborar e aplicar política, gestão e processo de segurança da informação	Já atendido desde 01.01.2011, Resolução CONAD 05/2006, e Resolução 226/2018 do Tribunal Pleno Administrativo	-	-	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo	isaac.junior@tjac.iu.br	3302-0368
1.5	Cap. III, Seção I - Art 10º - § 2º	Estabelecer Plano de Continuidade de Serviços essenciais de TIC	Aquisição/doação/renovação garantia de equipamentos servidores, appliances de seguranças, container datacenter; ampliar armazenamento de dados, ampliar velocidade de link de comunicação, manter manutenção preventiva sala segura, manter licenciamento dos sistemas judiciais e administrativos. (Vários equipamentos foram doação pelo CNJ) - Informações inseridas no PDTIC	06.03.2019	31.12.2019	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo; Juceir Souza; Jean Carlos; Raimundo José	isaac.junior@tjac.iu.br ; juceir.souza@tjac.iu.br ; jean.carlos@tjac.iu.br ; raimundo.jose@tjac.jus.br	3302-0368



1.6	Cap. III, Seção I - Art 10º - § 3º	Definir processos para gestão dos ativos de infraestrutura tecnológica, notadamente no que tange à gerência e ao monitoramento, bem como ao registro e ao acompanhamento da localização de cada ativo	1. Definido processos de trabalho; 2. Implantado sistema de gerenciamento de ativos de TI desde janeiro de 2016; 3. Monitoramento implantado; 4. Aprovado Resolução 29/2017 institucionalizando o sistema GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática) 5. Conferência dos ativos anualmente.	06.03.2019	31.12.2019	Gerência de Redes	Nivaldo	nivaldo.silva@tjac.us.br	3302-0370
1.7	Cap. III, Seção I - Art 10º - § 4º	Definir Política de Manutenção de Documentos eletrônicos adequada às diretrizes estabelecidas pelo CNJ	Iniciado em março/2016, com a implantação do sistema eletrônico de informação - SEI.	01.03.2016		Comitê de Governança de TIC		-	



1.8	Cap. III, Seção I - Art 11º	Adequar processos de aquisições de bens e contratação de serviços de TIC com as diretrizes estabelecidas pelo CNJ	Iniciado em maio/2015, em atendimento as IN's nºs 02/208 e 04/2010 do Ministério do Planejamento e da Resolução 182/2013 do CNJ. Elaborado Plano de Contratações de TIC - Processo SEI 0003165-95.2016.8.01.0000	11.2016	12.2016	Juiz Auxiliar da Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Raimundo José e Afonso Evangelista	ditec@tjac.ius.br	3302-0319 3320-0360
1.9	Cap. III, Seção II - Art 12º	Constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis com a relevância e demanda de TIC, considerando, no mínimo, os macroprocessos descritos na ENTIC-JUD	Elaborado proposta e submetido à Presidência, para adequação da estrutura organizacional, compatível com a Resolução 211/2015 - Processo SEI 0008610-94.2016.8.01.0000	02.05.2016	15.12.2019	Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Comitê de Governança de TIC	Raimundo José e Afonso Evangelista	ditec@tjac.ius.br	3302-0360
1.10	Cap. III, Seção III - Art 15º	Elaborar e implantar Plano Anual de Capacitação	Sendo executado, em consonância com o PDTIC do TJAC - SEI 0003165-95.2016.8.01.0000	01.01.2019	15.12.2019	Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação e Escola do Poder Judiciário	Raimundo José e Afonso Evangelista	ditec@tjac.ius.br	3302-0360



1.11	Cap. III, Seção III - Art 16º	Normatizar atividades extraordinárias na área de Tecnologia da Informação e Comunicação	RESOLUÇÃO N.º 228, DE 26 DE OUTUBRO DE 2018 do Tribunal Pleno Administrativo	-	-	Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Raimundo José e Afonso Evangelista	ditec@tjac.jus.br	3302-0360
1.12	Cap. III, Seção III - Art 17º	Instituir plantão na área de Tecnologia da Informação e Comunicação	Instituído pela Portaria 1.129/2015 da Presidência do TJAC em cumprimento-Resolução Pleno nº 161, de 9 de novembro de 2011 c/c o art. 2º, caput, da Instrução Normativa nº 04, de 13 de agosto de 2015. Portaria DITEC/001/2019 publicada no diário de 30.01.2019			Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo; Juceir Souza; Jean Carlos; Raimundo José	isaac.iunior@tjac.jus.br ; juceir.souza@tjac.jus.br ; jean.carlos@tjac.jus.br ; raimundo.jose@tjac.jus.br	3302-0364
Grupo 2		Adequação dos padrões de desenvolvimento e de sustentação de sistemas de informação							
2.1	Cap. IV, Seção I - Art 18º	Adequar a execução ou contratação serviços de desenvolvimento e de sustentação de sistemas de informação aos requisitos da ENTIC-JUD	Iniciado em maio/2015, em atendimento as IN's nºs 02/2008 e 04/2010 do Ministério do Planejamento e da Resolução 182/2013 do CNJ			Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Raimundo José e Afonso Evangelista	ditec@tjac.jus.br	3302-0360



2.2	Cap. IV, Seção I - Art 19º - P. Único	Classificar sistemas de informação identificando os que são estratégicos	Elaborado relação de sistemas alinhados ao plano estratégico institucional e disponibilizado na intranet do TJAC	01.01.2016	15.12.2017	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Gerência de Sistemas	Juceir Rocha	juceir.souza@tjac.us.br	3302-0360 3302-0364
2.3	Cap. IV, Seção I - Art 20º - § 1º e § 2º	Garantir que os novos sistemas de informação de procedimentos judiciais e administrativos atendam os requisitos da ENTIC-JUD	Em contratação, cessão, desenvolvimento definir os padrões a serem seguidos conforme requisitos ENTIC-JUD.	01.05.2016	15.12.2017	Juiz Auxiliar da Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Gerência de Sistemas, Comitê de Governança de TIC	Raimundo José e Juceir Rocha	ditec@tjac.jus.br , juceir.souza@tjac.us.br	3302-0319 3320-0360



2.4	Cap. IV, Seção I - Art 21º	Garantir utilização de ferramentas de inteligência e de exploração de dados para disponibilizar informações relevantes para os seus usuários internos e externos, bem como observar o comportamento dos dados explorados na oferta de serviços	Realizado estudo de viabilidade para aquisição de solução de ferramenta BI. Realizado licitação e registrado Ata de Preço do Software no Pregão Eletrônico SRP nº 44/2018 - Processo nº 0003624-63.2017.8.01.0000; Não adquirido Software devido indisponibilidade financeira.	01.05.2016	31.12.2019	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Gerência de Sistemas, Comitê de Governança de TIC	Raimundo José, Juzeir Souza	ditec@tjac.ius.br , juzeir.souza@tjac.ius.br	3302-0360 3302-0364
2.5	Cap. IV, Seção II - Art 22º	Garantir a integração entre sistemas do primeiro e segundo graus e de instâncias superiores, bem como de outros entes públicos atuantes nos processos judiciais	Atendido a partir de 2013			Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Gerência de Sistemas	Raimundo José, Juzeir Souza	ditec@tjac.ius.br , juzeir.souza@tjac.ius.br	3302-0360 3302-0364
2.6	Cap. IV, Seção II - Art 23º	Disponibilizar na internet as informações sobre processos, seus andamentos e o inteiro teor dos atos judiciais neles praticados, ressalvadas as exceções legais ou regulamentares, conforme disposto nas Resoluções do CNJ	Atendido a partir de 2004			Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Gerência de Sistemas	Raimundo José, Juzeir Souza	ditec@tjac.ius.br , juzeir.souza@tjac.ius.br	3302-0360 3302-0364
Grupo 3		Adequação da infraestrutura tecnológica							



3.1	Cap. IV, Seção III - Art 24º	Obedecer aos requisitos mínimos do nivelamento da infraestrutura de TIC	Aquisição/doação de equipamentos, armazenamentos, ambiente seguro de TI para atendimento aos itens não atendidos.	01.04.2016	31.12.2019	Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Comitê de Governança de TIC	Raimundo José	ditec@tjac.ius.br	3302-0360
3.1.1	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item I	Garantir um desktop ou computador portátil para cada usuário interno, com segundo monitor ou aparelho que permita divisão de tela para aqueles que estejam utilizando o processo eletrônico	Atendido a partir de 2014. (Obs.: Alguns equipamentos estão fora de garantia e com a vida útil esgotando)			Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Comitê de Governança de TIC	Raimundo José	ditec@tjac.ius.br	3302-0360
3.1.2	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item II	Garantir um desktop ou computador portátil para cada usuário interno nas salas de sessão e de audiência e uma tela para usuários externos, com acesso a rede	Atendido a partir de 2010 (Obs.: Alguns equipamentos estão fora de garantia e com a vida útil esgotando)			Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Comitê de Governança de TIC	Raimundo José	ditec@tjac.ius.br	3302-0360



3.1.3	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item III	Garantir um equipamento de impressão e digitalização para cada ambiente de trabalho, preferencialmente, com tecnologia de impressão frente e verso e em rede, com qualidade adequada à execução dos serviços	Atendido a partir de 2010 (Obs.: Alguns equipamentos estão fora de garantia e com a vida útil esgotando)			Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Comitê de Governança de TIC	Raimundo José	ditec@tjac.ius.br	3302-0360
3.1.4	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item IV	Garantir uma solução de gravação audiovisual de audiência para cada sala de sessão e sala de audiência, compatível com o MNI	Solicitar a adequação do Sistema Judicial ao padrão MNI	28.03.2016	15.12.2019	Juiz Auxiliar da Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Gerência de Sistemas, Comitê de Governança de TIC	Raimundo José e Juceir Rocha	ditec@tjac.ius.br , juceir.souza@tjac.jus.br	3302-0319 3320-0360
3.1.5	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item V	Garantir links de comunicação entre as unidades e o Tribunal para suportar o tráfego de dados e garantir a disponibilidade exigida pelos sistemas de informação, especialmente o processo judicial, com o máximo de comprometimento de banda de 80%	Atendido a partir de 2014			Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo	isaac.junior@tjac.jus.br	3302-0368



3.1.6	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item VI	Garantir dois links de comunicação com a internet de operadoras distintas para acesso à rede de dados, com o máximo de comprometimento de banda de 80%	Atendido a partir de 2016	01.04.2016	15.12.2017	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo	isaac.junior@tjac.ju.s.br	3302-0368
3.1.7	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item VII	Garantir ambiente de processamento central (Data Center) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais, que abrigue os equipamentos principais de processamento e de armazenamento de dados; de segurança e ativos de rede centrais, para maximizar a segurança e a disponibilidade dos serviços essenciais e de sistemas estratégicos do órgão	Atendido a partir de 2013			Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo	isaac.junior@tjac.ju.s.br	3302-0368



3.1.8	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item VIII	Garantir solução de backup com capacidade suficiente para garantir a salvaguarda das informações digitais armazenadas, incluindo tecnologias para armazenamento de longo prazo e cópia dos backups mais recentes, em local distinto do local primário do órgão, de modo a prover redundância e atender à continuidade do negócio em caso de desastre	Recebido equipamentos do CNJ e realizado aquisição de Storage para iniciar a estratégia de continuidade e redundância. Procedimento de aquisição de container datacenter para hospedar o 2o ambiente constante no processo SEI 0010174-74.2017.8.01.0000	01.05.2016	15.12.2017	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo	isaac.junior@tjac.ju.s.br	3302-0368
3.1.9	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item IX	Garantir solução de armazenamento de dados e respectivos softwares de gerência, em que a capacidade líquida não ultrapasse 80% do limite máximo de armazenamento	Expandir sistema de armazenamento de dados (Storage); Procedimento de aquisição encontra-se em licitação no processo SEI 0000854-63.2018.8.01.0000			Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo	isaac.junior@tjac.ju.s.br	3302-0368
3.1.10	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item X	Garantir parque de equipamentos servidores suficientes para atender às necessidades de processamento de dados dos sistemas e serviços do órgão, com comprometimento médio de até 80% de sua capacidade máxima, e em número adequado para garantir disponibilidade em caso	Atendido através doação de equipamentos servidores pelo CNJ	01.04.2016	15.12.2016	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo	isaac.junior@tjac.ju.s.br	3302-0368



		de falha dos equipamentos							
3.1.11	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item XI	Implantar solução de videoconferência corporativa para a sede de cada tribunal	Atendido a partir de 2009. Para atender as unidades judiciais encontra-se em estudo de viabilidade no processo SEI 0004825-90.2017.8.01.0000			Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo	isaac.junior@tjac.ius.br	3302-0368
3.1.12	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item XII	Implantar central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais	Elaborado proposta no Processo SEI 0008610-94.2016.8.01.0000	01.05.2016	15.12.2019	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Gerências.	Raimundo José, Juceir Souza, Isaac, Nivaldo	ditec@tjac.jus.br, juceir.souza@tjac.jus.br, isaac.junior@tjac.jus.br,	3302-0360/3302-034/3302-0368



3.1.13	Cap. IV, Seção III - Art 24º - Item XII	Garantir rede sem fio para a promoção dos serviços ofertados aos usuários e respeitando a política de segurança da informação de cada órgão, sempre que possível	Atendido a partir de 2015, para Sede do TJAC; Procedimento de aquisição de equipamentos para as demais unidades encontra-se em licitação no processo SEI 0000854-63.2018.8.01.0000			Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Isaac Timóteo	isaac.junior@tjac.ju.br	3302-0368
Grupo 4		Adequação do Quadro permanente de servidores e da elaboração de política de gestão de pessoas							
4.1	Cap. III, Seção III - Art 14º	Definir e instituir Política de Gestão de Pessoas que promova a fixação de recursos humanos na área da Tecnologia da Informação e Comunicação	Elaborado proposta no Processo SEI 0008610-94.2016.8.01.0000	02.05.2016	15.12.2020	Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Raimundo José	ditec@tjac.jus.br	3302-0360
4.2	Cap. III, Seção III - Art 14º	Aplicar diretrizes estabelecidas na Política de Gestão de Pessoas da área de Tecnologia da Informação e Comunicação	Após atendimento do item 4.1	02.05.2016	15.12.2020	Presidência e Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Raimundo José	ditec@tjac.jus.br	3302-0360

Tabela 1-Plano de Trabalho da DITEC



Conclusão

A Tecnologia da Informação, individualmente não é apta para construir resultados assertivos para o negócio de uma instituição. Para que isso aconteça, é necessário que a TI esteja ordenada aos objetivos estratégicos da mesma. Com a finalidade de atingir tais soluções, é primordial interpretar os objetivos estratégicos da instituição em objetivos mínimos, em seguida, determinar as metas e ações de TIC mais adequada que possam auxiliar a sua conquista.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Diretoria de Tecnologia da Informação

www.tjac.jus.br

Rua Tribunal de Justiça, s/n. Via Verde. 69.920-193
Rio Branco-AC | (68) 3302-0360 / 3302-0361