

Plano de Comunicação de TIC



Secretaria de Tecnologia da
Informação e Comunicação - SETIC



Edição 2017



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO
RONDÔNIA E ACRE

PLANO DE COMUNICAÇÃO DE TIC

Edição 2017

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	6
1.1. Objetivo	7
1.2. Público alvo	7
1.3. Meios a serem utilizados.....	7
1.4. Orientação criativa	7
1.5. Execução e acompanhamento da execução das ações	7
1.6. Duração e revisão	8
2. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO PROPOSTAS.....	9
2.1. Ações a serem realizadas pela Gestão/Governança de TIC.....	9
2.2. Ações a serem realizadas pelo núcleo de Infraestrutura e Comunicações	11
2.3. Ações a serem realizadas pela Seção de Suporte	13
2.4. Ações a serem realizadas pelo núcleo de Desenvolvimento de Sistemas.....	14
3. CRONOGRAMA DE AÇÕES DE COMUNICAÇÃO DE TIC.....	18
4. MACROPROCESSO DE EXECUÇÃO, GESTÃO E REVISÃO DO PCTIC.....	19
5. HISTÓRICO DE REVISÕES.....	20

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: cronograma de realização das ações de comunicação	18
Tabela 2: descrição dos processos previstos no macroprocesso de execução e gestão do PCTIC ...	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: macroprocesso de execução, gestão e revisão do PCTIC	19
--	----

1. APRESENTAÇÃO

Em todas as organizações atuais a tecnologia da informação deixou de ser mera unidade de apoio secundário para se tornar importante braço estratégico das instituições, colaborando direta e fundamentalmente com a realização da missão organizacional destas. No Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região – TRT14 - não seria diferente.

Esta importância, ao tempo que prestigia unidades de TI como a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT14 (SETIC) as desafia a resolver problemas cada vez mais numerosos e complexos. Naturalmente, estas unidades precisaram desenvolver métodos para a gestão de seus recursos - técnicos e humanos, visando acompanhar os progressivos desafios exigidos pela insigne posição de parceiro estratégico das instituições.

Desta maneira, a atuação de unidades administrativas de apoio tecnológico como a SETIC transcendem a mera operação técnica de equipamentos, exigindo, atualmente, a adoção e desenvolvimento de conhecimentos em diversas outras áreas, principalmente àquelas associadas à boa gestão de recursos. A incorporação de tecnologias administrativas, como por exemplo, gestão de processos de negócio, gestão de projetos, recursos humanos, financeiros, qualidade de serviços, comunicação com partes interessadas, entre outras, são, atualmente, ferramentas necessárias à estruturação e operação dos complexos ambientes de TI.

Este documento, intitulado Plano de Comunicação de TIC – PCTIC – visa, portanto, reforçar especificamente a comunicação com as partes interessadas nos serviços de TIC prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT14. A necessidade de publicidade e atuação transparente foi, inclusive, foi alçada à categoria de objetivo estratégico institucional, constante do plano estratégico de TIC 2017-2020 e, por meio deste Plano de Comunicação, a SETIC espera avançar ainda mais na concretização desta importante diretriz estratégica.

1.1. Objetivo

Sistematizar ações de comunicação da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 14ª região com vistas a intensificar a comunicação com os usuários de TIC.

1.2. Público alvo

Usuários internos, principalmente, e externos ao TRT da 14ª Região.

1.3. Meios a serem utilizados

Todos os meios disponíveis para a disseminação de informações serão utilizados (folders, cartazes, *e-mails*, programas na rádio institucional, divulgação em portais de internet e intranet). Contudo, tendo em vista a natureza do negócio da SETIC e os relevantes critérios de economicidade e sustentabilidade que norteiam a atuação dos administradores públicos, este Plano priorizará as ações de comunicação que utilizarem a forma eletrônica como principal meio de divulgação de informações.

1.4. Orientação criativa

A responsabilidade pela produção dos materiais a serem veiculados por este plano de comunicação será da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, por meio de seus servidores. Contudo, sempre que possível e necessário, contará esta com o apoio da Assessoria de Comunicação Institucional do TRT14 visando aproveitar a experiência desta unidade no que tange à produção de materiais de comunicação claros, atraentes e interessantes.

1.5. Execução e acompanhamento da execução das ações

Visando sintetizar a execução deste Plano, o tópico 4 deste documento contém o macroprocesso de execução e acompanhamento das ações de comunicação previstas neste documento que sistematiza, em alto nível, como se dará a realização e revisão deste Plano de Comunicação de TIC.

1.6. Duração e revisão

Este plano de comunicação terá duração de um ano e deverá ser revisto após esse prazo, preferencialmente no primeiro trimestre de cada ano. Contudo, em caso de comprovada necessidade, faculta-se, a qualquer momento, a possibilidade de revisão extraordinária.

A revisão deste Plano deve contemplar:

- Mudanças de características de ações de comunicação existentes no plano;
- Exclusão de ações de comunicação que tenham se tornado inócuas;
- Inclusão, principalmente, de novas ações que impulsionem a cultura de publicidade e transparência das ações da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT14.

2. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO PROPOSTAS

Para a definição de ações de comunicação de TIC efetivas, a SETIC levou em conta a análise do ambiente externo e interno (matriz SWOT), especificamente as visões de fraquezas e ameaças, e também as necessidades de informação percebidas pela nossa equipe.

Considerando sua maturidade e o resultado da análise acima, a SETIC propõe para esta edição do PCTIC o conjunto de ações de comunicação a seguir, agrupadas pelo setor responsável por sua produção/realização:

2.1. Ações a serem realizadas pela Gestão/Governança de TIC

ACG-1: Quadro de projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação em execução			
Justificativa	<p>A implantação de melhores mecanismos de identificação, planejamento, desenvolvimento e entrega de soluções de TIC exige a utilização de uma metodologia adequada e, visando dar o adequado tratamento a este ciclo de vida, a SETIC implantou, por meio de seu Escritório de Gerenciamento de Projetos de TIC, metodologia própria de gestão de projetos e portfólio baseada no PMBOK para geri-lo.</p> <p>Com a utilização da metodologia, busca-se, entre outros, planejar de forma adequada o desenvolvimento de soluções e controlar o cronograma de execução destas demandas. Isso permitirá informar os usuários sobre o regular andamento das ações, promovendo, assim, controle e transparência.</p>		
Responsável	Seção de Governança de TIC		
Envolvidos	N/A		
Público-alvo	Usuários internos e externos ao TRT14		
Meio de divulgação	Portal de internet	Periodicidade	Mensal
Evidência	<p>Sítio web operacional, a qualquer momento que se desejar fazer a consulta (URL: http://appserver1.trt14.jus.br/pop_17-18/)</p>		

ACG-2: Portal de Governança de TIC atualizado com a legislação interna de TIC	
Justificativa	<p>Inobstante as regulamentações de TIC emanadas dos vários órgãos de controle, diversas regulamentações internas relacionadas à tecnologia da informação e comunicação - TIC também são confeccionadas pelo TRT14 visando melhor organizar a operação da SETIC.</p> <p>Tendo em vista o grande número de normativos internos (planos, políticas etc.) relacionados a TIC, percebe-se ser necessária a organização de todos estes normativos em um repositório centralizado, para fácil consulta de qualquer interessado.</p>
Responsável	Seção de Governança de TIC
Envolvidos	N/A
Público-alvo	Usuários internos e externos ao TRT14

Meio de divulgação	Portal de Internet	Periodicidade	Mensal
Evidência	Sítio web operacional, a qualquer momento que se desejar fazer a consulta (URL: http://www.trt14.jus.br/gestao-de-tic)		

ACG-3: Programa na rádio do TRT14			
Justificativa	A Rádio 14, que está no ar durante o horário de trabalho em todos os dias de expediente, tem considerável presença na rotina dos servidores do TRT14 de maneira que se mostra um ótimo canal para veiculação de informações da SETIC. Este canal, ainda, pode promover a aproximação da SETIC com seus clientes, promovendo a participação dos interessados por meio de perguntas e/ou debates.		
Responsável	Gestor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação		
Envolvidos	Gestão da SETIC, Seção de Governança de TIC, Núcleo de Infraestrutura e Comunicações, Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas e Assessoria de Comunicação do TRT14 – ASCOM.		
Público-alvo	Usuários internos (magistrados, servidores e estagiários) do TRT14		
Meio de divulgação	Web rádio	Periodicidade	Mensal
Evidência	Divulgação da realização do programa por e-mail e portal (responsabilidade da ASCOM)		

ACG-4: Pesquisa de satisfação com o usuário de TIC			
Justificativa	Necessidade de se aferir a qualidade dos serviços prestados pela SETIC ao público interno e externo.		
Responsável	Chefe da Seção de Governança de TIC		
Envolvidos	Assessoria de Comunicação do TRT14 - ASCOM		
Público-alvo	Usuários internos e externos ao TRT14		
Meio de divulgação	Portal de Internet e Intranet	Periodicidade	Anual
Evidência	Documento de pesquisa de satisfação publicado no portal de Governança de TI		

ACG-5: Divulgação da execução orçamentária de TIC			
Justificativa	Promover a necessária transparência no emprego dos recursos públicos. Esta iniciativa também visa atender aos anseios dos órgãos de controle (CNJ e TCU).		
Responsável	Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação		
Envolvidos	Secretaria de Orçamento e Finanças - SOF		
Público-alvo	Usuários internos e externos ao TRT14		
Meio de divulgação	Portal de Internet	Periodicidade	Trimestral
Evidência	Documento publicado no portal de Governança de TI		

2.2. Ações a serem realizadas pelo núcleo de Infraestrutura e Comunicações

ACI-1: Informações de indisponibilidade do sistema de Processo Judicial Eletrônico - PJe			
Justificativa	O sistema de Processo Judicial Eletrônico, tendo em vista ser o principal sistema que sustenta a atividade finalística do TRT14, exige ostensivo monitoramento de sua regular operação. Tal ação, portanto, visa fornecer aos jurisdicionados informações sobre a operação do ambiente do PJe e subsidiá-los, com documentos de atesto oficiais, no caso de alguma ocorrência que provoque impossibilidade de acesso ao ambiente de processo eletrônico.		
Responsável	Gestor da Seção de Infraestrutura Computacional		
Envolvidos	Seção de Banco de Dados, Seção de Gerência de Redes e Comunicação		
Público-alvo	Usuários internos e externos ao TRT14		
Meio de divulgação	Portal de Internet	Periodicidade	Diário
Evidência	Sítio web operacional, a qualquer momento que se desejar fazer a consulta (URL: http://www.trt14.jus.br/indisponibilidade-do-sistema)		

ACI-2: Dicas de Segurança da Informação			
Justificativa	Res. CNJ		
Responsável	Chefe da Seção de Segurança da Informação		
Envolvidos	Seção de Infraestrutura Computacional		
Público-alvo	Usuários internos (magistrados, servidores e estagiários) do TRT14		
Meio de divulgação	E-mail	Periodicidade	Trimestral
Evidência	E-mail ou PDF		

ACI-3: Relatórios de indisponibilidade da rede corporativa			
Justificativa	A rede de dados do TRT14 fornece toda a comunicação necessária para a regular operação de todos os sistemas corporativos do TRT14. Esta importância enseja, portanto, o regular monitoramento de sua operação e, com esta ação, promove-se a prestação de contas desse serviço para todo o público interessado.		
Responsável	Chefe da Seção de Gerência de Redes e Comunicação		
Envolvidos			
Público-alvo	Usuários internos e externos ao TRT14		
Meio de divulgação	Informação no portal de Internet	Periodicidade	Mensal
Evidência	Relatórios de serviço publicados no portal de Governança de TIC		

ACI-4: Relatório de paradas programadas e não programadas de TIC			
Justificativa	O ambiente de processamento de dados do TRT14 fornece toda a infraestrutura necessária para a regular operação de todos os serviços de tecnologia disponibilizados pela SETIC ao TRT14. Esta ação visa: <ul style="list-style-type: none"> • Minimizar prejuízos, visto que a informação tempestiva sobre as paradas do 		

	ambiente de tecnologia do TRT14 permite à SETIC e às demais unidades do TRT14 uma atuação planejada de suas operações. <ul style="list-style-type: none">• Prestar contas de todas as paradas, inclusive daquelas por ventura não planejadas.		
Responsável	Gestor da Seção de Infraestrutura Computacional		
Envolvidos	Seção de Banco de Dados, Seção de Gerência de Redes e Comunicação		
Público-alvo	Usuários internos e externos ao TRT14		
Meio de divulgação	Portal de Internet	Periodicidade	Em tempo real
Evidência	Planilha de Intervenções de infraestrutura		

2.3. Ações a serem realizadas pela Seção de Suporte

ACS-1: Relatório dos serviços de suporte técnico de TI da empresa terceirizada			
Justificativa	A prestação dos serviços de suporte ao usuário final é um dos principais serviços prestados pela SETIC. Tendo em vista sua importância para os servidores do TRT14 e os vultosos valores que são despendidos em sua manutenção, a SETIC promove esta ação de comunicação visando dar publicidade acerca de sua regular execução.		
	Chefe da Seção de Suporte ao Usuário		
Envolvidos			
Público-alvo	Usuários internos e externos ao TRT14		
Meio de divulgação	Portal de Internet	Periodicidade	Mensal
Evidência	Relatório de serviços disponibilizados no portal de Governança de TIC do TRT14		

2.4. Ações a serem realizadas pelo núcleo de Desenvolvimento de Sistemas

ACD-1: Dicas de operação de softwares de nosso ambiente			
Justificativa	<p>O grande número de sistemas informatizados disponibilizados pela SETIC e seus regulares aprimoramentos enseja, naturalmente, o contínuo aperfeiçoamento dos servidores para operá-los corretamente.</p> <p>Desta maneira, esta ação visa fornecer regulares dicas de uso dos softwares em uso no ambiente do TRT14 objetivando colaborar com o aumento do desempenho dos servidores e diminuição de abertura de chamados de atendimento técnico.</p>		
Responsável	Chefe do Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas		
Envolvidos	Chefe da Seção de Sistemas Judiciais e Chefe da Seção de Sistemas Administrativos		
Público-alvo	Usuários internos (magistrados, servidores e estagiários) do TRT14		
Meio de divulgação	Portal de Intranet, E-mail	Periodicidade	Trimestral
Evidência	Documento disponibilizado no Portal de Governança de TIC		

3. CRONOGRAMA DE AÇÕES DE COMUNICAÇÃO DE TIC

Núcleo/Seção Responsável	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Unidade Responsável: Gestão da SETIC e Seção de Governança de TIC												
ACG-1: Quadro de projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação em execução												
ACG-2: Portal de Governança de TIC atualizado com a legislação interna de TIC												
ACG-3: Programa na rádio do TRT14												
ACG-4: Pesquisa de satisfação com o usuário de TIC												
ACG-5: Divulgação da execução orçamentária de TIC												
Unidade Responsável: Núcleo de Infraestrutura e Comunicações e suas seções												
ACI-1: Informações de indisponibilidade do sistema de Processo Judicial Eletrônico - PJe												
ACI-2: Dicas de Segurança da Informação												
ACI-3: Relatórios de indisponibilidade da rede corporativa												
ACI-4: Relatório de paradas programadas e não programadas de TIC												
Unidade Responsável: Seção de Suporte ao Usuário												
ACS-1: Relatório dos serviços de suporte técnico de TI da empresa terceirizada												
Unidade Responsável: Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas e suas seções												
ACD-1: Dicas de operação de softwares de nosso ambiente												

Tabela 1: cronograma de realização das ações de comunicação

4. MACROPROCESSO DE EXECUÇÃO, GESTÃO E REVISÃO DO PCTIC

As tarefas de execução, gestão e revisão deste PCTIC serão, em alto nível, realizadas conforme o macroprocesso a seguir:

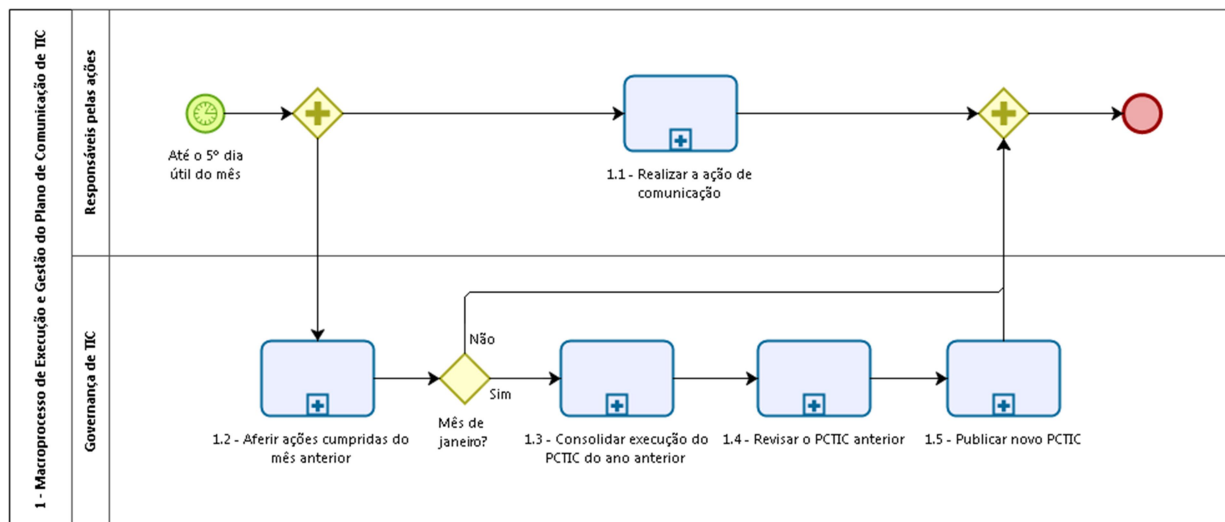


Figura 1: macroprocesso de execução, gestão e revisão do PCTIC

Os processos previstos no diagrama acima devem ser desenhados pelos responsáveis e seus objetivos gerais são descritos na tabela abaixo:

Processo	Responsável	Objetivo
1.1 – Realizar a ação de comunicação	Responsáveis pelas ações de comunicação	Este processo deve prever como realizar detalhadamente cada uma das ações de comunicação previstas no PCTIC. Um processo pode sistematizar uma ou mais ações.
1.2 – Aferir as ações cumpridas do mês anterior	Governança de TIC	Verificar a realização de cada uma das ações de comunicação previstas no PCTIC e atuar, quando possível, na correção de desvios.
1.3 – Consolidar execução do PCTIC anterior		Consolidar as ações de comunicação realizadas durante todo o período do PCTIC anterior visando promover a prestação de contas e diagnóstico da execução do Plano
1.4 – Revisar o PCTIC anterior		Analisar os dados obtidos no processo anterior para identificar necessidades de aperfeiçoamentos do novo PCTIC a ser confeccionado. Confeccionar o novo PCTIC, com a participação das partes interessadas.
1.5 – Publicar novo PCTIC		Promover a publicação do novo PCTIC no Portal de Governança de TIC do TRT14.

Tabela 2: descrição dos processos previstos no macroprocesso de execução e gestão do PCTIC

5. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Motivo	Responsável
1	07/11/2017	Confecção do primeiro PCTIC	Chefe da Seção de Governança de TIC

Plano de Comunicação de TIC



Secretaria de Tecnologia da
Informação e Comunicação - SETIC



Edição 2017