

Plano Diretor de Tecnologia da Informação

PDTIC 2023-2025



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO AMAPÁ**

Presidente
Des. Adão Carvalho

Vice-Presidente
Des. Mário Mazurek

Corregedor-Geral da Justiça
Des. Jayme Ferreira



Juiza Auxiliar da Presidência
Marina Lorena Nunes Lustosa

Juiz Auxiliar da Corregedoria
André Gonçalves de Menezes

Secretário-Geral
Veridiano Ferreira Colares

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
SECRETARIA DE GESTÃO DE SISTEMAS

Secretários
Genner de Lima Moreira (SETIC)
Luiz Henrique Paranhos (SEGES)

GRUPO DE TRABALHO DO PDTIC 2023-2025

Marcus Vinicius Homobono Brito de Moura
Jonas Gil da Silva
Marcos Roberto Fonseca Magalhães
Sandro Rodrigues da Silva
Rafael Oliveira de Albuquerque
Ivson Monteiro Viana
Edna Karla Silva Mello

Macapá/AP
Agosto/2023

Sumário

1. ESTRATÉGIA DE TIC E SISTEMAS	04
1.1. Apresentação	04
1.2. Justificativa	04
1.3. Alinhamento à Resolução n.º 370/2021-CNJ	05
1.4. Estrutura Organizacional do SETIC/TJAP	06
1.5. Estrutura Organizacional da SEGES/TJAP	12
1.6. Missão das Secretarias de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Sistemas	13
1.7. Visão das Secretarias de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Sistemas	13
1.8. Valores das Secretarias de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Sistemas	14
1.9. Objetivos Estratégicos das Secretarias de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Sistemas	14
2. MAPEAMENTO ESTRATÉGICO NA ENTIC-JUD 2021-2026	15
2.1. Indicadores Estratégicos	17
2.2. Índice (iGovTIC-JUD)	20
2.3. Plano de trabalho para a execução das metas e o alcance dos indicadores	21
2.4. Plano de Ação para cada Divisão da SETIC e da SEGES	22
2.5. Fatores Críticos de Sucesso	23
2.6. Modelo de Negócios	23
2.7. Força de trabalho de TIC na ENTIC-JUD 2021-2026	25
2.8. Força de trabalho na TIC no TJAP	26
2.9. Cronograma de revisão do PDTIC 2023-2025	26
3. PLANO DE AÇÃO DO SETIC CONSIDERANDO CADA MACROPROCESSO	27
4. PLANO DE AÇÃO DA SECRETARIA DE GESTÃO DE SISTEMAS	32
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33

1. Estratégia de TIC e sistemas

1.1. Apresentação

O Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP) conta com diversas soluções integradas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Essas soluções, suportam as unidades, atividades e missão do órgão. Alguns exemplos, são: os sistemas de gestão administrativa e processual; serviço de videoconferência; serviços de banco de dados, servidores virtualizados e storages (soluções de armazenamento em massa); serviços de service desk; serviços de redes, telecomunicações e infraestrutura; segurança da informação; e serviços de camada de aplicação, como e-mail, videoconferência e malote digital. Além disso, o TJAP utiliza alguns sistemas de outros órgãos e entidades, inclusive do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). E ainda, está em execução a implantação progressiva do sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe), seguindo recomendação do CNJ, compondo-se como mais uma solução de TIC para o TJAP.

Nesse sentido, o Poder Judiciário do Estado do Amapá necessita do acesso às soluções de TIC de forma contínua, sem interrupção e no menor tempo possível. Para isso, é essencial uma estrutura organizacional bem definida e alinhada às melhores práticas das áreas de governança e gestão, que proporcione eficiente funcionamento das atividades desempenhadas pelo setor de TIC do TJAP.

Além disso, é importante definir os processos de Governança e Gestão de TIC. Enquanto a Governança de TIC é o sistema pelo qual a atual e futura utilização da tecnologia da informação e comunicação é dirigida e controlada, a Gestão de TIC é responsável pelo planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades de TIC em consonância com o direcionamento definido pela função de Governança de TIC.

Sendo assim, este Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) para o Biênio 2023-2025 apresenta uma reestruturação interna organizacional no cenário atual da área de TIC do TJAP. E ainda, o PDTIC 2023-2025 define as estruturas, atribuições, alinhamentos e planos de gestão de cada uma das Divisões internas da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) e Secretaria de Gestão de Sistemas (SEGES).

1.2. Justificativa

Para uma prestação jurisdicional efetiva é necessário investir em TIC. Nesse sentido,

é essencial uma estrutura organizacional bem definida e alinhada às melhores práticas de governança e gestão, que proporcione eficiente funcionamento dos processos e atividades desempenhadas pela área de TIC de um Tribunal, resultando em um melhor fluxo de informação e conhecimento dentro da organização, contribuindo para funcionamento atual e futuro da instituição.

Sendo assim, a Resolução n.º 325/2020-CNJ que instituiu a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, definiu dentro da perspectiva de Aprendizado e Crescimento o macro desafio "Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados".

Nesta perspectiva, a Resolução n.º 370/2021-CNJ, se apresenta como um conjunto de boas práticas de governança e gestão que baliza as ações a serem seguidas pela área TIC do TJAP. Além disso, em análise estratégica da Resolução n.º 370/2021-CNJ, fica claramente demonstrado que o direcionamento do CNJ para o sexênio é o de reforçar e verificar os resultados da estratégia aplicados no período anterior 2015-2020, e ainda, cobrar o atingimento dos indicadores e dos objetivos estratégicos nela elencados, tudo com base em técnicas e métodos de Gestão Estratégica e de Gestão de Processos, visando o alcance de resultados e a entrega de indicadores estratégicos. Além disso, é evidente o alinhamento da Resolução n.º 370/2021-CNJ com as técnicas e métodos Balanced Scorecard (BSC) e Objectives and Key Results (OKR).

Portanto, a Resolução n.º 370/2021-CNJ, vem ao encontro da implementação, prática e demonstração de resultados das técnicas de Gestão Estratégica e de Gestão de Processos.

Desta forma, a Resolução n.º 370/2021-CNJ apresenta para a área de TIC do Poder Judiciário uma clara estrutura organizacional (conjunto de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões) de forma a facilitar a busca por um mesmo objetivo organizacional. E ainda, a Gestão de Processos é uma metodologia que permite acompanhar, avaliar e redesenhar os processos de trabalho, visando à melhoria contínua dos processos e o alcance dos objetivos estratégicos da organização.

1.3. Alinhamento à Resolução n.º 370/2021-CNJ

Neste sentido, a Resolução n.º 370/2021-CNJ instituiu 04 (quatro) macroprocessos para a manutenção de estruturas organizacionais mínimas em cada órgão do Judiciário. Os macroprocessos estão detalhados no Art. 21 da Resolução, que trata das Estruturas

Organizacionais e Macroprocessos, conforme são apresentados na Tabela 1 abaixo:

Tabela 1: Estruturas Organizacionais e Macroprocessos mínimos em cada órgão do Poder Judiciário.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	MACROPROCESSO DE RESPONSABILIDADE
I – Governança e Gestão de TIC	<ul style="list-style-type: none"> a) planejamento e gestão; b) transformação digital, inovação e colaboração; c) orçamentária; d) aquisições e contratações de soluções; e) projetos e processos; f) gestão de competência, de capacitação e reconhecimento; g) comunicação e divulgação.
II – Segurança da Informação e Proteção de Dados	<ul style="list-style-type: none"> a) incidentes de segurança; b) riscos; c) continuidade de serviços essenciais; e d) segurança dos serviços em nuvem.
III – Desenvolvimento de Soluções e Aplicações	<ul style="list-style-type: none"> a) escopo e requisitos; b) arquitetura; c) processos de desenvolvimento e sustentação; e d) ciclo de vida de desenvolvimento seguro.
IV – Infraestrutura e Serviços	<ul style="list-style-type: none"> a) disponibilidade; b) capacidade; c) ativos de infraestrutura, de tecnologia da informação e de telecomunicações corporativas; d) catálogo; e) requisições; f) incidentes; g) central de serviços; e h) atendimento, experiência e satisfação do usuário.

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

1.1. Estrutura Organizacional do SETIC/TJAP

A SETIC é o Órgão responsável pela avaliação, planejamento, direcionamento, desenvolvimento, integração, implantação, aperfeiçoamento e o suporte à infraestrutura tecnológica e dos sistemas de informação alinhadas às necessidades institucionais, abrangendo em sua estrutura os processos de infraestrutura, serviços, gestão e segurança da informação.

Com base em entrevistas, reuniões, análise de documentos do TJAP relacionados a temática de organização dos Processos de TIC, normas do CNJ, literaturas da área de governança e administração/gestão de TIC, bem como experiências internas e externas, o SETIC obteve como resultado a seguinte estrutura organizacional dos processos internos (Figura 1).

A Secretaria de Estrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação é organizada com as seguintes unidades:

- **Seção de Central Atendimento Nível 1 (SCAN1):** Essa Seção é responsável por manter a Central de Serviços para resolução de incidentes, gerenciar o Serviço de Atendimento e monitorar indicadores de desempenho de todos os processos de atendimento que envolve TIC, buscando melhorar o tempo de atendimento e a qualidade dos procedimentos; fazer a Classificação e encaminhamento das demandas para níveis superiores; gerenciar os portfólios de demandas e serviços sob a responsabilidade da SETIC.
- **Seção de Atendimento Virtual Balcão Virtual (SAVBV):** Essa Seção é responsável por realizar atendimento virtual com a utilização de salas de atendimentos virtuais, prestando orientações e esclarecendo procedimentos e metodologias utilizadas pela SETIC.

A coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação - CGTI é subdividida em:

- **Seção de Gestão de Projetos de Tecnologia da Informação (SGPTI):** Essa Seção está encarregada de supervisionar as atividades de Gestão de Projetos de TIC no âmbito da SETIC e elaboração de Projetos de Aquisição de Bens e Serviços de TIC;
- **Seção de Apoio à Governança de Tecnologia da Informação (SAGTI):** Essa Seção está encarregada de apoiar à Governança Corporativa, através do apoio à Governança de TIC, gerando indicadores estratégicos relacionados à gestão de TIC para os responsáveis pela função de governança de TIC e alinhar estratégias, planos, melhorias e processos com o fim de alcançar a governança de TIC em apoio à governança estratégica do TJAP e CNJ.
- **Seção de Planejamento e Orçamento de Tecnologia (SPOT):** Essa Seção está encarregada de supervisionar a aplicação de metodologias e práticas de gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação e elaborar planos e relatórios financeiros levando em consideração o Planejamento de TIC.
- **Seção de Gestão de Equipamentos e Materiais (SGEM):** Essa Seção está encarregada de supervisionar a distribuição de todos os equipamentos de TI, manter atualizada as

informações de localização, idade, usuários/setores responsáveis e depreciação de todo o parque tecnológico; fazer a identificação e emissão de documentação exigida para os processos de doações; fazer a gestão de materiais e dimensionar a demanda de equipamentos de TIC; especificar requisitos de computadores e seus periféricos para a instrução dos procedimentos de aquisição.

A Coordenadoria de Segurança da Informação e Serviços de Data Centers (CSDC) é subdivida em:

- **Seção de Infraestrutura de Servidores e Serviços de Data Centers (SSDC):** Essa Seção está encarregada do atendimento à requisições e incidentes de 3º nível competentes a coordenadoria; supervisionar o uso racional de recursos de armazenamento, processamento, memória e compartilhamento de dados; administrar e manter servidores físicos sob sua responsabilidade; gerir a infraestrutura de armazenamento (storages) do TJAP; estudar, propor e manter serviços de TIC local.
- **Seção de Cibersegurança (SCS):** Essa Seção está encarregada de elaborar, manter e executar o plano de recuperação de desastres; elaborar, atualizar, divulgar e cobrar o atendimento da política de segurança; gerir eventos e incidentes de segurança da informação, analisar e realizar suas auditorias; especificar requisitos e supervisionar testes de segurança internos e de terceiros; implantar regras de segurança para serviços em nuvem internos e externos e acessos remotos;
- **Seção de Gestão de Usuários e Serviços (SGUS):** Essa Seção está encarregada gerenciar serviços de arquivos, e-mail, malote e outros; gerenciar serviço de identidades e credenciais de acessos privilegiados aos sistemas operacionais e hosts; atendimento a requisições e incidentes de 2º nível competentes a coordenadoria; gerenciar as permissões e as autorizações de acesso de acordo com política de uso de dados.
- **Seção de Virtualização e Serviços em Nuvem (SVSN):** Essa Seção está encarregada administrar e manter servidores virtuais e em nuvem sob sua responsabilidade; atendimento a requisições e incidentes de 3º nível competentes a relacionados a servidores virtuais; apoiar na contratação e fiscalizar contratos de serviços em nuvens

A Coordenadoria de Suporte ao Usuário no 1º grau – CSIG é subdividida em:

- **Seção de Atendimento ao Usuário no 1º Grau Macapá (SAUM):** Essa Seção é responsável por prestar suporte e manutenção da infraestrutura de microinformática (hardware e software) nos atendimentos presenciais de suporte, em 1º e 2º níveis; instalar e configurar computadores, impressoras, scanners e demais equipamentos de tecnologia da informação; realizar manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de Tecnologia da Informação nas áreas de responsabilidade da CSIG na Comarca de Macapá;
- **Seção de Manutenção de Equipamentos no 1º grau (SME):** Essa Seção é responsável pela instalação de Sistemas Operacionais, drivers e aplicativos; criar, gerenciar e instalar imagem de Sistemas Operacionais e aplicativos; manutenção corretiva e preventiva em Computadores, Monitores, Impressoras, Nobreaks e periféricos nas áreas de responsabilidade da CSIG.
- **Seção de Atendimento ao Usuário no 1º Grau Santana e Mazagão (SAUSM):** Essa Seção é responsável por prestar suporte e manutenção da infraestrutura de microinformática (hardware e software) nos atendimentos presenciais de suporte, em 1º e 2º níveis; instalar e configurar computadores, impressoras, scanners e demais equipamentos de tecnologia da informação; realizar manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de Tecnologia da Informação nas áreas de responsabilidade da CSIG nas Comarcas de Santana e Mazagão;
- **Seção de Atendimento ao Usuário no 1º Grau Vale do Jari (SAUVJ):** Essa Seção é responsável por prestar suporte e manutenção da infraestrutura de microinformática (hardware e software) nos atendimentos presenciais de suporte, em 1º e 2º níveis; instalar e configurar computadores, impressoras, scanners e demais equipamentos de tecnologia da informação; realizar manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de Tecnologia da Informação nas áreas de responsabilidade da CSIG nas Comarcas de Laranjal do Jari e Vitória do Jari;
- **Seção de Atendimento ao Usuário no 1º Grau Oiapoque (SAUO):** Essa Seção é responsável por prestar suporte e manutenção da infraestrutura de microinformática (hardware e software) nos atendimentos presenciais de suporte, em 1º e 2º níveis; instalar e configurar computadores, impressoras, scanners e demais equipamentos de tecnologia da informação; realizar manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de Tecnologia da Informação

nas áreas de responsabilidade da CS1G na Comarca de Oiapoque;

- **Seção de Atendimento ao Usuário no 1º Grau Interior (SAUI):** Essa Seção é responsável por prestar suporte e manutenção da infraestrutura de microinformática (hardware e software) nos atendimentos presenciais de suporte, em 1º e 2º níveis; instalar e configurar computadores, impressoras, scanners e demais equipamentos de tecnologia da informação; realizar manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de Tecnologia da Informação nas áreas de responsabilidade da CS1G nas Comarcas (e postos avançados) de Ferreira Gomes, Porto Grande, Pedra Branca, Tartarugalzinho, Amapá e Calçoene;

A Coordenadoria de Suporte ao Usuário no 2º grau – CS2G é subdividida em:

- **Seção de Atendimento ao Usuário no 2º Grau (SAU2G):** Essa Seção é responsável por prestar suporte e manutenção da infraestrutura de microinformática (hardware e software) nos atendimentos presenciais de suporte, em 1º e 2º níveis; instalar e configurar computadores, impressoras, scanners e demais equipamentos de tecnologia da informação; realizar manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de Tecnologia da Informação nas áreas de responsabilidade da CS2G;
- **Seção de Manutenção de Equipamentos no 2º grau (SM2G):** Essa Seção é responsável pela instalação de Sistemas Operacionais, drivers e aplicativos; criar, gerenciar e instalar imagem de Sistemas Operacionais e aplicativos; manutenção corretiva e preventiva em Computadores, Monitores, Impressoras, Nobreaks e periféricos.
- **Seção de Videoconferência (SVC):** Essa Seção é responsável pela instalação e manutenção dos equipamentos e software de videoconferência, gerenciamento de licenças e contas de usuários dos utilizadores de aplicações de videoconferência e ainda de prestar suporte com o Balcão Virtual e Audiências por Videoconferência.

A Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - CITI é subdividida em:

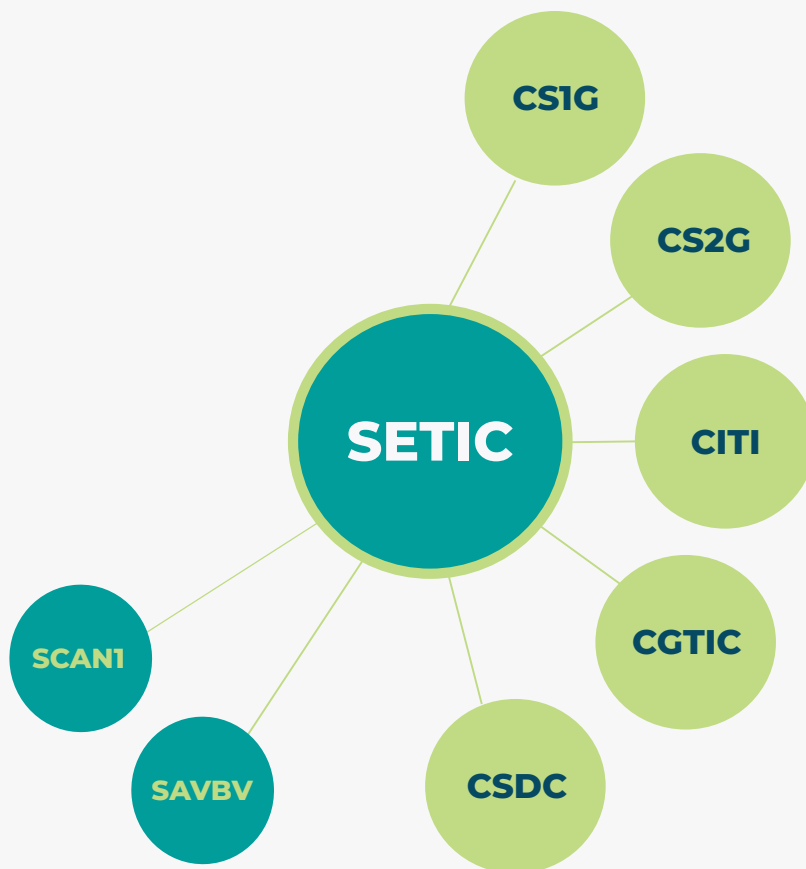
- **Seção de Gestão e Planejamento de Infraestrutura de Redes (SGR):** Essa Seção é responsável por planejar e desenvolver estratégias para implantações, além de realizar avaliação de recursos necessários e definição de metas e objetivos para

para os projetos de redes alinhados ao PTIC e PDTIC. Também será responsável pelo acompanhamento e apoio aos processos administrativos atinentes à Coordenadoria e apoio à fiscalização técnica.

- **Seção de Infraestrutura de Redes (SIR):** Essa Seção está encarregada de projetar, dimensionar, acompanhar a implementação e manter a infraestrutura física da rede, incluindo Data Centers, salas de equipamentos, roteadores, switches, Access Points (AP's) e outros dispositivos de rede. Essa equipe garante que os recursos de hardware e conectividade sejam adequados para suportar as demandas do TJAP e fiscalização técnica.
- **Seção de Administração e Gerenciamento de Redes (SAR):** Essa Seção atua na rede para manter funcionando de forma eficiente, solucionar problemas de conectividade, definição de topologias, planejamento de expansão e realizar otimizações para melhorar o desempenho. Responsável pela configuração, implantação e gerenciamento dos componentes da rede, tais como roteadores, switches, aplicações, wi-fi corporativo e recursos de gestão da rede, ferramentas de diagnósticos e resolução de problemas. Essa equipe também implementa medidas de segurança para proteger a rede contra ameaças cibernéticas e acompanha as melhores práticas de segurança da informação e fiscalização técnica.
- **Setor de Monitoramento e Suporte de Redes (SMR):** Essa Seção é encarregada de realizar o monitoramento da estrutura de conectividade e serviços atribuídos a CITI registro e relatório de todos os eventos e incidentes, também realiza a abertura de chamados internos e com fornecedores. Além de fornecer suporte técnico aos usuários e clientes da rede solucionando problemas de conectividade, encaminhar os incidentes de segurança para a SAR, SIR e a Coordenadoria de Segurança, e também realiza fiscalização técnica.

É importante destacar que foi definida uma métrica para criação de Seções de Atendimento ao Usuário nas Comarcas do interior. Sendo assim, quando a Comarca atinge a quantidade de 20 (vinte) equipamentos de informática, automaticamente está habilitada a possuir uma Seção de Atendimento ao Usuário, vinculada à respectiva Coordenação de Suporte ao Usuário 1º Grau (CSUP1G).

Figura 1: Estrutura Organizacional do SETIC/TJAP.



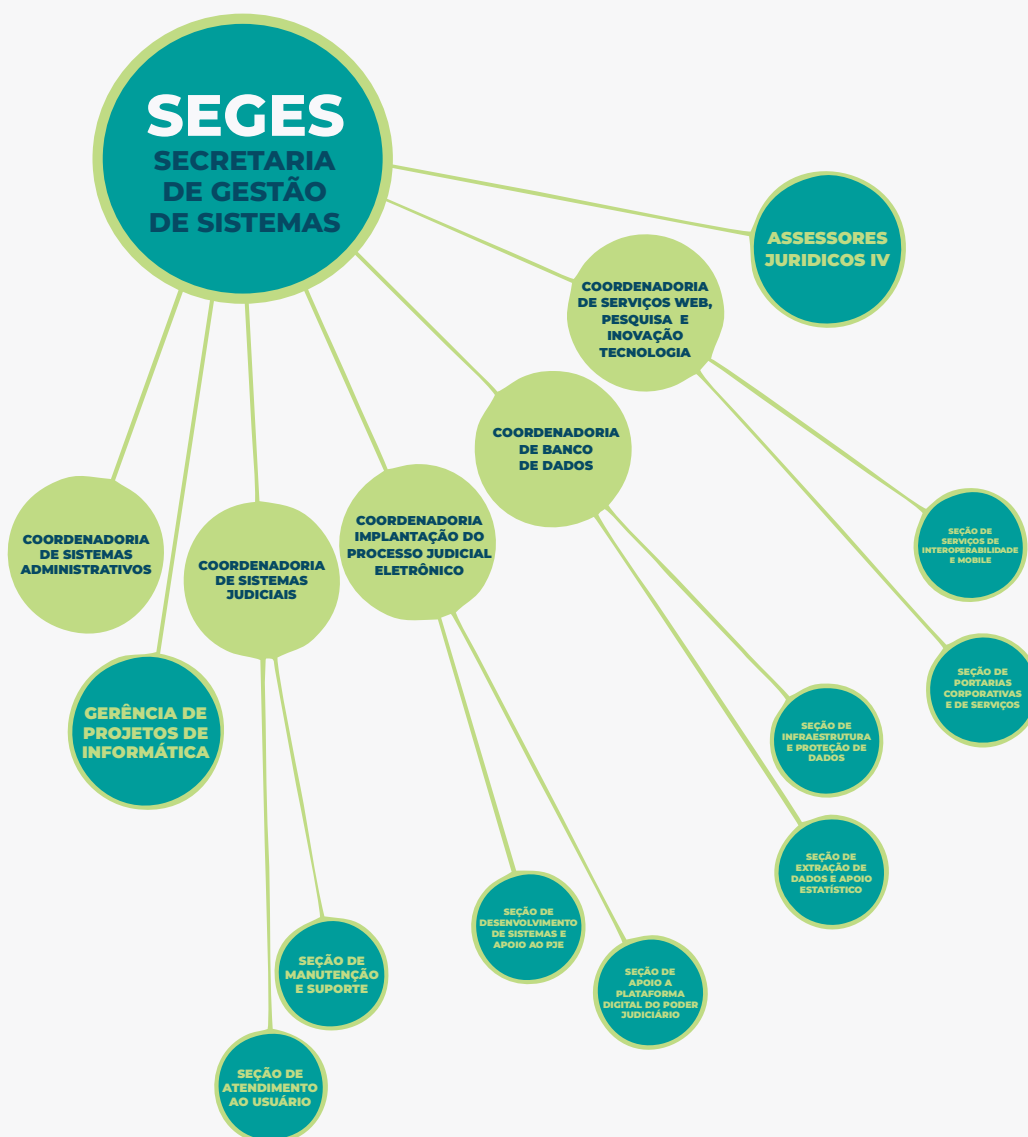
Fonte: https://www.tjap.jus.br/portal/images/stories/documentos/transparencia/ORGANOG._ADMINISTRATIVO2020.pdf

1.5. Estrutura Organizacional da SEGES/TJAP

A Secretaria de Gestão de Sistemas está ligada à Secretaria Geral do Tribunal de Justiça, sendo responsável pela supervisão, desenvolvimento, implantação e manutenção dos sistemas de informação do Tribunal. É composta por 5 coordenadorias sendo elas:

1. Coordenadoria de Sistemas Administrativos;
2. Coordenadoria de Sistemas Judiciais;
 - a. a) Seção de Atendimento ao Usuário; e,
 - b. b) Seção de Manutenção
3. Coordenadoria de Implantação do Processo Judicial Eletrônico – PJE;
 - a. a) Seção de Desenvolvimento de Sistemas e Apoio ao PJe; e, b) Seção de Apoio à Plataforma Digital do Poder Judiciário – PDPJ.
4. Coordenadoria de Banco de Dados;
 - a. a) Seção de Extração de Dados e Apoio Estatístico; e,
 - b. b) Seção de Infraestrutura e Proteção de Dados
5. Coordenadoria de Serviços WEB, Pesquisa e Inovação Tecnológica;
 - a. a) Seção de Portais Corporativos e de Serviços; e,
 - b. b) Seção de Serviços de Interoperabilidade e Mobile.

A figura abaixo mostra a organização da secretaria conforme divulgado no organograma do tribunal.



1.6. Missão das Secretarias de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Sistemas

Avaliar, planejar, direcionar, desenvolver, integrar, implementar, aperfeiçoar e suportar a infraestrutura tecnológica alinhada às necessidades TJAP, promovendo a inovação, adotando as boas práticas de gestão de TIC em consonância com o direcionamento definido pela função de Governança, com o objetivo de colaborar para o aprimoramento da prestação jurisdicional.

1.7. Visão das Secretarias de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Sistemas

Tornar-se uma secretaria de excelência na execução das metas do Planejamento Estratégico do Poder Judiciário, aplicando a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD 2021-2026), adotando boas práticas de Governança e Gestão de TIC, no sentido de otimizar os recursos investidos pela Organização para o funcionamento da infraestrutura tecnológica de TIC do TJAP.

1.8. Valores das Secretarias de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Sistemas

- Comportamento ético;
- Transparência nas ações;
- Senso de coletividade;
- Comprometimento com a melhor experiência do usuário;
- Inovação tecnológica nas soluções;
- Responsabilidade socioambiental;
- Melhoria contínua; e
- Foco na qualidade.
-

1.9. Objetivos Estratégicos das Secretarias de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Sistemas

Os objetivos estratégicos tornar-se-ão o principal instrumento de promoção da governança ágil e da transformação digital do Poder Judiciário do Amapá, por meio dos serviços e soluções digitais inovadoras que impulsionaram a evolução tecnológica do TJAP.

Alinhados à ENTIC-JUD 2021-2026, bem como ao Planejamento Estratégico do TJAP 2021-2026, os objetivos estratégicos da SETIC e SEGES para o Biênio 2023-2025 são apresentados na **Tabela 2**.

Tabela 2: Objetivos Estratégicos do SETIC – 2023-2025.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
AUMENTAR A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PODER JUDICIÁRIO
PROMOVER A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
APRIMORAR AS AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES DE BENS E SERVIÇOS DE TIC
PROMOVER SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES CORPORATIVAS
APERFEIÇOAR A GOVERNANÇA E A GESTÃO DE TIC
APRIMORAR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE DADOS

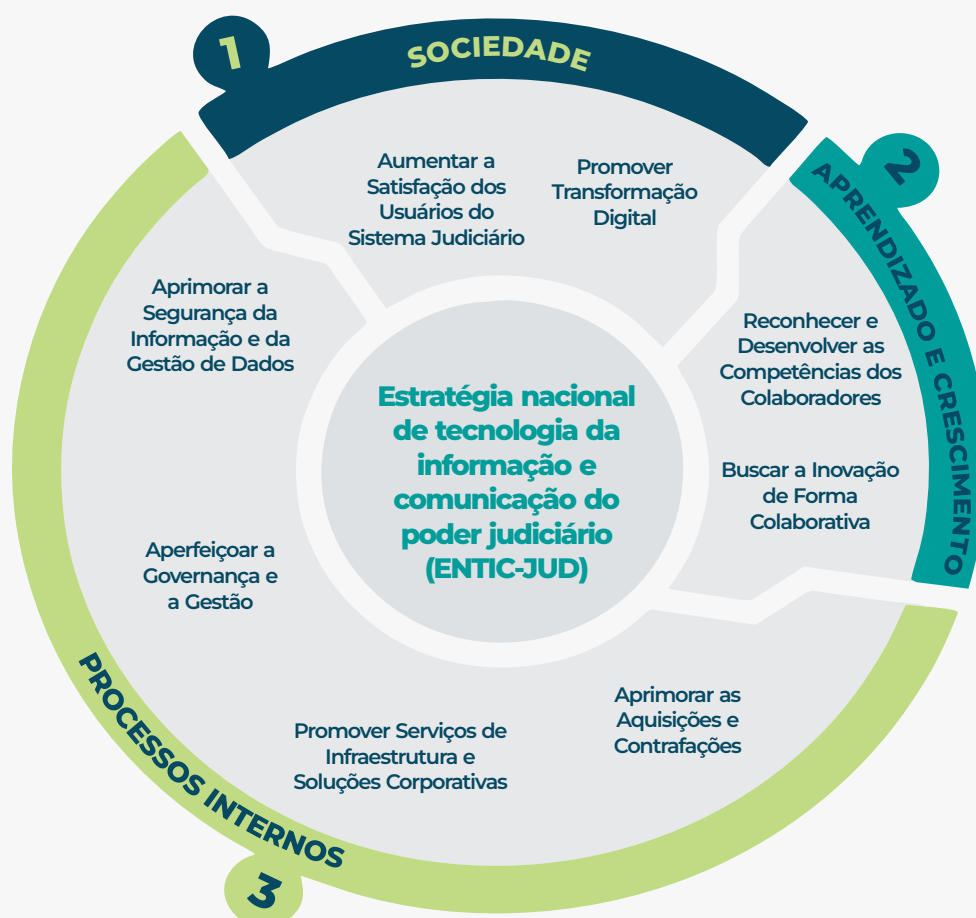
RECONHECER E DESENVOLVER COMPETÊNCIAS DOS COLABORADORES

BUSCAR A INOVAÇÃO DE FORMA COLABORATIVA

AUTOMATIZAR PROCESSOS DE TRABALHO COM DECISÃO PRÉ-PROGRAMADA

2. Mapeamento estratégico na ENTIC-JUD 2021-2022

Considerando os macrodesafios da Estratégia Nacional do Poder Judiciário para o período 2021-2026, em especial o que trata do “Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados” e a necessidade de assegurar a convergência dos recursos humanos, administrativos e financeiros empregados pelos segmentos do Poder Judiciário no que concerne à TIC, foi elaborado o mapa estratégico da ENTIC-JUD 2021-2026 que apresenta e norteia de forma clara, objetiva e simples as ações do Poder Judiciário (Figura 2).



Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

A ENTIC-JUD 2021-2026 é orientada em seu preâmbulo pelos objetivos estratégicos apresentados nas Tabela 3, 4 e 5.

Tabela 03: Perspectiva da Sociedade.

SOCIEDADE		
	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO
OE1	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	Atuar na melhoria e no incremento da qualidade dos atendimentos e da experiência dos serviços ofertados aos usuários do Poder Judiciário, seja de forma presencial ou virtual.
OE1	Promover Transformação Digital	Promover o aperfeiçoamento dos resultados utilizando as ferramentas tecnológicas disruptivas de transformação digital com o objetivo de otimizar os recursos humanos e aprimorar a eficácia na execução dos recursos financeiros, seguindo o princípio da economicidade processual e a satisfação dos usuários.

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

Tabela 04: Perspectiva dos Processos Internos.

PROCESSOS INTERNOS		
	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO
OE3	Aprimorar as Aquisições e Contratações	Aperfeiçoar a utilização de métodos, processos e ferramentas que proporcionem a melhoria nas aquisições e contratações de TIC, em busca de otimizar os recursos do Poder Judiciário.
OE4	Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas.
OE4	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	Consolidar os processos, regulamentações e leis no âmbito da administração do Poder Judiciário visando aprimorar a Governança, Gestão e cumprimento das metas e objetivos estabelecidos coletivamente.

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

OE6	Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	Melhorar os avanços voltados para a Segurança da Informação e dados pessoais frente aos mais diversos desafios, fazendo-se valer principalmente das vantagens oriundas da utilização de Inteligência Artificial e demais soluções disruptivas de TIC.
-----	---	---

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

Tabela 05: Perspectiva do Aprendizado e Crescimento.

APRENDIZADO E CRESCIMENTO		
	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO
OE7	Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores	Melhorar o desempenho e o cumprimento de metas, considerando a importância em aperfeiçoar o reconhecimento dos profissionais da TI do Poder Judiciário por meio da Gestão de Competência Institucional.
OE1	Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	Potencializar a relação entre colaboração e inovação com vistas à evolução e expansão da maturidade de TIC Poder Judiciário de modo a oferecer a desburocratização dos serviços e agregar valor aos usuários

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

2.1. Indicadores Estratégicos

A ENTIC-JUD 2021-2026 adota os indicadores estratégicos apresentados na Tabela 6. Isso é necessário para desenvolver mecanismos e soluções para o alcance destes indicadores, uma vez que, o CNJ utilizará os parâmetros abaixo com o objetivo de avaliar as estratégias dos órgãos vinculados.

Tabela 06: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Aumentar a satisfação dos usuários do Poder Judiciário”.

OBJETIVO	ID	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE MENSURAÇÃO
Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário	1.1	Índice de Adesão à Pesquisas de Satisfação Padronizada	Indicador capaz de avaliar 0% de serviços que possuem pesquisa padronizada e preconizada pelo CNJ em comparação ao total de pesquisas realizadas.	Calculado a partir do percentual resultante entre a quantidade de pesquisas padronizadas dividido pelo total de pesquisas realizadas no órgão.

	1.2	Índice de Satisfação dos Usuários	Indicador capaz de avaliar a satisfação dos usuários de TIC do órgão.	Calculado a partir do total de notas segmentadas pelas opiniões coletadas nas pesquisas de satisfação dos atendimentos realizados. (Pode ser em escala numérica ou nominal. Exemplo: Nota de 4,2 de uma escala de 0 a 5)
	1.3	Índice de Demandas Atendidas	Indicador capaz de avaliar a quantidade de demandas atendidas em relação à quantidade de demandas registradas no órgão.	Calculado a partir do percentual de demandas atendidas dividido pelo total de demandas registradas no órgão. (Quantidade de demandas atendidas/ total de demandas registradas)

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

Tabela 07: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Promover a transformação digital”.

OBJETIVO	ID	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE MENSURAÇÃO
Promover a transformação digital	2.1	Índice de Serviços Digitais	Indicador capaz de avaliar a quantidade de Serviços Digitais dentro do órgão.	Quantidade de serviços digitais dentro do órgão/total de serviços do órgão
	2.2	Índice de Serviços Disponibilizados em Nuvem	Indicador capaz de avaliar o percentual de Serviços Disponibilizados em Nuvem em relação ao total de Serviços utilizados no órgão.	Calculado a partir do percentual resultante entre a quantidade de Serviços Disponibilizados em Nuvem dividido pelo total de Serviços utilizados no órgão. (Serviços disponibilizados em nuvem/total de serviços)
	2.3	Índice de Execução do Plano de Transformação Digital	Indicador capaz de avaliar o percentual de execução do PDT dentro do órgão.	Calculado a partir da quantidade de itens atendidos do PDT dividido pelo total de normativos do documento. (Número de itens atendidos no Plano de Transformação Digital/ Total de Itens do Plano de Transformação Digital)

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

Tabela 08: Indicador estratégico do objetivo estratégico “Reconhecer e desenvolver as competências dos colaboradores”.

OBJETIVO	ID	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE MENSURAÇÃO
Reconhecer e desenvolver as competências dos colaboradores	3.1	Índice de Execução do Plano de Capacitação de TIC - PCTIC	Indicador capaz de avaliar o percentual de execução ao Plano de Capacitação de TIC no órgão.	Calculado a partir da quantidade de atividades atendidas no PCTIC dividido pelo número total de atividades do plano aderentes a competências de TIC. (Quantidade atendida do PCTIC/ Quantidade total de Itens do PCTIC)

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

Tabela 09: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Buscar a Inovação de Forma Colaborativa”.

OBJETIVO	ID	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE MENSURAÇÃO
Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	4.1	Índice de Iniciativas realizadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário	Indicador capaz de avaliar o número de iniciativas realizadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário	Calculado a partir da quantidade de iniciativas realizadas com outros órgãos do Judiciário. (Número de iniciativas em colaboração/total de iniciativas do órgão)
	4.2	Índice de iniciativas publicadas no repositório Nacional	Indicador capaz de avaliar a quantidade de iniciativas publicadas (Projetos, ações e atividades de TIC do Poder Judiciário)	Total de iniciativas publicadas/total de iniciativas na plataforma

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

Tabela 10: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Aperfeiçoar a Governança e a Gestão”.

OBJETIVO	ID	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE MENSURAÇÃO
Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	5.1	Índice de Execução do PDTIC	Indicador capaz de avaliar o percentual de execução PDTIC.	Calculado a partir da quantidade de itens atendidos do PDTIC dividido pelo total de iniciativas. (Atividades realizadas do PDTIC/ Atividades planejadas no PDTIC).
	5.2	Avaliação do iGovTIC-JUD	Índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação desenvolvido com o propósito de o CNJ identificar, avaliar e acompanhar a situação da Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC dos órgãos do Poder Judiciário.	O resultado é computado conforme metodologia estabelecida pelo CNJ que avalia o Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário (iGovTIC-JUD), de acordo com as respostas atribuídas no questionário aplicado anualmente.

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

Tabela 11: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Aprimorar as contratações e aquisições”.

OBJETIVO	ID	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE MENSURAÇÃO
Aprimorar as contratações e Aquisições	6.1	Índice de Adesão à resolução de contratações de TIC	Indicador capaz de avaliar o percentual de adesão à Resolução de Contratações de TIC dentro do órgão.	Calculado a partir da quantidade de itens atendidos da Resolução de contratações de TIC dividido pelo número total de atividades proposta no documento. (Itens atendidos na resolução de contratações de TIC / Total de Itens da resolução).
	6.2	Índice de Contratações de TIC Realizadas	Indicador capaz de avaliar a quantidade de contratações e aquisições de TIC executadas dentro do prazo, escopo e qualidade pretendidos dentro do previsto no plano de contratação.	Calculado a partir do total de contratações de TIC executadas/ total das contratações planejadas no plano de contratações de TIC ário aplicado anualmente.

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

Tabela 12: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados”.

OBJETIVO	ID	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE MENSURAÇÃO
Aprimorar Segurança da Informação e a Gestão de Dados	7.1	Índice de Adesão à LGPD	Indicador capaz de avaliar o cumprimento das recomendações do órgão em cumprimento a recomendação do CNJ e em atendimento à LGPD.	(Itens cumpridos da recomendação do CNJ em atendimento à LGPD/ Total de itens recomendados pelo CNJ em atendimento à LGPD).
	7.2	Índice de Serviços Críticos com Gestão de Risco	Indicador capaz de avaliar se os serviços identificados como críticos possuem gestão de risco e se são aplicados. O total de serviços críticos deve estar estabelecido no plano de gestão de riscos institucionais.	(Total de serviços críticos com gestão de risco/ Total de serviços críticos).

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

Tabela 13: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas”.

OBJETIVO	ID	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE MENSURAÇÃO
Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas	8.1	Índice de Atendimento dos serviços TIC definidos pelo órgão	Indicador capaz de avaliar o cumprimento dos níveis mínimos dos serviços TIC definidos pelo órgão.	(Meta do ANS Alcançada/ Meta do ANS estabelecida).
	8.2	Índice de Projetos de Software Aderentes à Metodologia de Desenvolvimento de Soluções	Indicador capaz de avaliar a quantidade de softwares desenvolvidos e utilizados pelos órgãos que utilizam metodologia sugerida de desenvolvimento.	Calculado a partir da quantidade de softwares que atendem a metodologia preconizada dividido pelo total de softwares utilizados. (Total de Softwares que atendem metodologia / Total de softwares utilizados).
	8.3	Índice de aderência das Soluções Implantadas ao Modelo Nacional de Interoperabilidade	Indicador capaz de avaliar a aderência das soluções implantadas ao Modelo Nacional de Interoperabilidade.	Calculado a partir da quantidade de soluções implantadas seguindo o Modelo Nacional de Interoperabilidade dividido pelo total de soluções implantadas no órgão. (Total de soluções com MNI / Total de soluções implantadas).

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

2.2. Índice (iGovTIC-JUD)

Anualmente, será aplicado o Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário (iGovTIC-JUD), que tem por finalidade a medição da maturidade em TIC dos órgãos submetidos ao controle do CNJ.

Os itens do levantamento de governança, gestão e infraestrutura de TIC serão construídos em consonância com as diretrizes estratégicas de TIC, estabelecidas na Resolução, e poderão ser reavaliados anualmente com vistas ao aprimoramento do levantamento, considerando as inovações no cenário de tecnologia da informação e comunicação.

Este levantamento contempla informações como a média por segmento, dimensão e evolução histórica geral dos órgãos, englobando relatórios detalhados, notas, respostas do questionário de cada órgão.

A formulação completa do iGovTIC-JUD será avaliada em documentação à parte. A partir do resultado obtido, cada órgão é classificado de acordo com seu nível de maturidade, conforme tabela abaixo:

Tabela 14: Nível de Maturidade iGovTIC-JUD 2018.

NÍVEL DE MATURIDADE iGovTIC-JUD 2018	
Nível de Maturidade apurada	Faixa de pontuação
Baixo	$0,00 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 0,40$
Satisfatório	$0,40 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 0,70$
Aprimorado	$0,70 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 0,90$
Excelência	$0,90 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 1,00$

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

2.3. Plano de trabalho para a execução das metas e o alcance dos indicadores

Para materialização e acompanhamento dos itens dispostos na Resolução, está demonstrado a seguir o modelo de Plano de Trabalho apresentando as informações mínimas para viabilizar o acompanhamento da Estratégia Digital de TIC do Poder Judiciário no sexênio 2021 a 2026.

Tabela 15: Modelo de Plano de Trabalho para a execução das metas e o alcance dos indicadores.

NÍVEL DE MATURIDADE iGovTIC-JUD 2018									
Identificador da Ação	Identificação do dispositivo da Resolução	Tema/grupo	Descrição das Ações	Procedimento (Como será realizado?)	Cronograma		Área Responsável no Órgão	e-Mail	Telefone
					Início	Termino			

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

2.4. Plano de Ação para cada Divisão da SETIC e da SEGES

No nível de execução do Plano de Ação, para o alcance dos Objetivos Estratégicos e apontando os indicadores que estão sendo impactados pela ação tomada, cada uma das Divisões da SETIC e da SEGES utilizará o modelo de Plano de Ação apresentado na Tabela 16 abaixo. Esse Plano de Ação foi elaborado com foco nos macroprocessos da ENTIC-JUD 2021-2026 para cada núcleo organizacional de TIC.

Tabela 16: Modelo de Plano de ação de cada Divisão da SETIC e da SEGES

AÇÃO TOMADA	OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE)	INDICADOR ESTRATÉGICO (IE)
PROCESSO 1		
AT1 -		
AT2 -		
At3 -		
PROCESSO 2		
AT4 -		
AT5 -		
At6 -		
PROCESSO 3		
AT7 -		
AT8 -		
AT9 -		
PROCESSO 4		
AT10 -		
AT11 -		
AT12 -		
PROCESSO 5		
AT13 -		
AT14 -		
AT15-		

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

2.5. Fatores Críticos de Sucesso

Na definição dos fatores críticos de sucesso, cada Secretaria aponta suas análises com base na definição do arcabouço estratégico (Missão, Visão, Valores e Objetivos) e identifica os fatores que impactarão nos Objetivos Estratégicos traçados na ENTIC-JUD 2021-2026. Nesse sentido, o modelo adotado para definição dos fatores críticos de sucesso é demonstrado na Tabela 17.

DIRETRIZES (OE)		FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO
OE1	AUMENTAR A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA JUDICIÁRIO	
OE2	PROMOVER TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	
OE3	APRIMORAR AS AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES	
OE4	PROMOVER SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES CORPORATIVAS	
OE5	APERFEIÇOAR A GOVERNANÇA E A GESTÃO	
OE6	APRIMORAR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE DADOS	
OE7	RECONHECER E DESENVOLVER AS COMPETÊNCIAS DOS COLABORADORES	
OE8	BUSCAR A INOVAÇÃO DE FORMA COLABORATIVA	

Fonte: Planejamento Estratégico de TIC do SETIC 2023-2025.

2.6. Modelo de Negócios

Utilizando a metodologia de Gestão Estratégica Business Model Canvas, uma ferramenta que possibilita visualizar como está organizada uma instituição/organização/unidade administrativa estrategicamente e como aperfeiçoá-la, foi esboçado o modelo de negócios de TIC do TJAP..

Como pode ser observado na Figura 3, os nove blocos do Canvas apresentam as principais áreas do Departamento e a estratégia de gestão utilizada dentro dessas competências.

Vale ressaltar que os “Recursos-chave” são macroprocessos adaptados da Resolução n.º 370/2021-CNJ à realidade da SETIC e da SEGES. E ainda, foi criado um macroprocesso “Processos comuns às Coordenadorias” a fim de concentrar os processos de gestão que as Coordenadorias das Secretarias possuem e que são iguais.

O Canvas se mostra como uma metodologia visual, simples e colaborativa que permite maior engajamento e agrupamento da equipe da Secretaria no desempenho de suas atividades. Foi construído em conjunto com os gestores, servidores e colaboradores tanto da SETIC quanto da SEGES.

Figura 3: Modelo de Negócios.

Figura 3: Modelo de Negócios.



2.7. Força de trabalho de TIC na ENTIC-JUD 2021-2026

Conforme preconiza a Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026), cada órgão do Poder Judiciário, deverá compor o seu quadro permanente com servidores que exercerão atividades voltadas exclusivamente para a área de TIC. O referencial mínimo, fixado pelo CNJ, poderá ser redimensionado com base em estudos do próprio órgão, que justifiquem a necessidade de ajuste, considerando ainda aspectos como o portfólio de projetos e serviços, o orçamento destinado à área de TIC, além de considerar outros esforços de TIC e as especificidades de cada segmento de Justiça.

Este quadro deverá ser compatível com a demanda, adotando-se como critérios para fixar o quantitativo necessário com base no número de usuários internos e externos de recursos de TIC e o referencial mínimo descrito na Tabela 18.

Tabela 18: Quadro Permanente de Servidores de TIC - Referenciais Mínimos.

Total de Usuários de Recursos de TIC	Mínimo da Força de Trabalho de TIC (efetivos, comissionados e terceirizados)	Mínimo Necessário de Servidores do Quadro Permanente
Até 500	7,00%	4,55%
Entre 501 e 1.500	4,00% + 15	2,60% + 9,75
Entre 1.501 e 3.000	3,00% + 30	1,95% + 19,5
Entre 3.001 e 5.000	1,50% + 75	0,975% + 48,75
Entre 5.001 e 10.000	1,00% + 100	0,65% + 65
Entre 10.001 e 20.000	0,50% + 150	0,325% + 97,5
Entre 20.001 e 40.000	0,25% + 200	0,1625% + 130
Acima de 40.000	0,10% + 260	0,065% + 169

Fonte: Resolução n.º 370/2021-CNJ (ENTIC-JUD 2021-2026).

2.8. Força de trabalho na TIC no TJAP

Aplicando ao TJAP a fórmula do CNJ para o dimensionamento do quadro permanente de Servidores de TIC, obtém-se o número do referencial mínimo de Servidores de TIC que o Tribunal necessita, como pode ser observado na Tabela 19.

Tabela 19: Força de trabalho de TIC do TJAP.

Total de Usuários de Recursos de TIC	Mínimo da Força de Trabalho de TIC (efetivos, comissionados e terceirizados)	Mínimo Necessário de Servidores do Quadro Permanente
Entre 3.001 e 5.000	1,50% + 75	0,975% + 48,75
3.440,3	127	82
TURTIC= TUINT+(TUEX*0,10)		Atual Força de TIC do TJAP 59
TURTIC: Total de usuários de recursos de TIC TUINT: Total de usuários internos que fazem uso dos recursos de TIC TUEX: Total de advogados, defensores ou procuradores		
DÉFICIT GERAL FORÇA DE TRABALHO DE TIC		68
DÉFICIT DE SERVIDORES DO QUADRO PERMANENTE		28

2.9. Cronograma de revisão do PDTIC 2023-2025

Atendendo às melhores práticas de evolução de Gestão Estratégica, Gestão de Processos e de melhoria contínua de Gestão, o SETIC possui seu cronograma de revisão do PDTIC 2023-2025 (Tabela 20). É importante mencionar que, sua última ação de revisão e melhoria, é a transição para a próxima gestão das Secretarias.

Tabela 20: Cronograma de Revisão do PDTIC 2023-2025.

DATA DE ENTREGA	ATIVIDADE	PRAZO INICIAÇÃO	ENVOLVIDOS
1º MAR 2023	Construção do Plano Diretor de TIC 2023-2025	Iniciado no processo de transição da Gestão 2023-2025	Equipe vigente em conjunto com nova Equipe de Gestão da SETIC e SEGES
1º AGO 2023	Consolidação do Plano Diretor de TIC 2023-2025	Iniciado em 01 de julho de 2023	Equipe vigente em conjunto com nova Equipe de Gestão da SETIC e SEGES
1º SET 2023	Consolidação dos Catálogos de Serviços das Coordenações da SETIC e SEGES	Iniciado em 15 de julho de 2023	Coordenações da SETIC e SEGES
1º DEZ 2023	Primeira Revisão do Plano Diretor de TIC 2023-2025	A ser iniciado em 01 de novembro de 2023	SETIC e SEGES em conjunto com suas Coordenações
1º ABR 2024	Segunda Revisão do Plano Diretor de TIC 2023-2025	A ser iniciado em 01 de março de 2024	SETIC e SEGES em conjunto com suas Coordenações
1º AGO 2024	Terceira Revisão do Plano Diretor de TIC 2023-2025	A ser iniciado em 01 de julho de 2024	SETIC e SEGES em conjunto com suas Coordenações
1º DEZ 2024	Quarta Revisão do Plano Diretor de TIC 2023-2025	A ser iniciado em 01 de novembro de 2024	SETIC e SEGES em conjunto com suas Coordenações
1º MAR 2025	Quinta Revisão do Plano Diretor de TIC 2023-2025	A ser iniciado em 01 de fevereiro de 2025	SETIC e SEGES em conjunto com suas Coordenações e a Equipe de Transição de Gestão para o Biênio 2023-2025

Fonte: Plano Diretor de TIC 2023-2025.

3. PLANO DE AÇÃO DO SETIC CONSIDERANDO CADA MACROPROCESSO

Tabela 21: Plano de Ação do SETIC 2023-2025.

MACROPROCESSO GOVERNANÇA E GESTÃO		
AÇÃO TOMADA	OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE)	INDICADOR ESTRATÉGICO (IE)
PLANEJAMENTO E GESTÃO		
AT1 - Disseminar boas práticas e cultura de Governança e Gestão dentro do Departamento;	OE5	5.1, 5.2
AT2 - Facilitar a construção do PDTIC 2023-2025;	OE5	5.1, 5.2
AT3 - Promover a padronização documental.	OE5	5.1, 5.2
AT4 - Facilitar a construção/revisão do PPA 2024-2027	OE5	5.2
AT5 - Facilitar a construção dos Relatórios de Gestão 2023 e 2024	OE5	5.2
AT6 - Correlacionar as iniciativas do PDTIC 2023-2025 com o plano de contratações e orçamento	OE5	5.2
AT7 - Apoiar a criação de estrutura executiva acima das secretarias de TIC;	OE5	5.2
AT8 - Propor/apoiar à Administração ações no sentido de atendimento ao cálculo da força de trabalho proposto pelo CNJ	OE5	5.2
AT9 - Apoiar a melhoria da medição do iGovTIC, bem como apoiar a criação de um painel para visualização;	OE5	5.2
AT10 - Apoiar a contratação de uma plataforma de gestão de TIC;	OE5	5.2

AT11 - Propor a criação de um portal para acompanhamento dos indicadores do PDTIC;	OE5	5.1, 5.2
AT12 - Facilitar a construção e formalização do catálogo de serviços da SETIC;	OE5	5.2
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, INOVAÇÃO E COLABORAÇÃO		
AT13 - Facilitar a inovação e a transformação digital no âmbito do Poder Judiciário;	OE2; OE8	2.1, 2.2, 2.3, 4.1, 4.2
AT14 - Apoiar o desenvolvimento de mecanismos de apoio a inovação, como, Laboratórios de Inovação, Incubadoras de Projetos, Hackathons, FabLabs, entre outros mecanismos;	OE2; OE8	2.1, 2.2, 2.3, 4.1, 4.2
AT15 - Organizar no mínimo um Hackathon por ano para a resolução de problemas de TIC do TJAP;	OE2; OE8	2.1, 2.2, 2.3, 4.1, 4.2
AT16 - Implementar a nível de Departamento, abordagens, metodologias e ferramentas para geração de inovação, principalmente em relação a projetos de TIC.	OE2; OE8	2.1, 2.2, 2.3, 4.1, 4.2
AT17 - Apoiar a construção e execução do PTD 2021-2026	OE2; OE8	2.1, 2.2, 2.3, 4.1, 4.2
ORÇAMENTÁRIA		
AT18 - Aperfeiçoar o Planejamento Financeiro de TIC do TJAP;	OE5	5.1, 5.2
AT19 - Analisar trimestralmente se há sobra de recursos para reaplicação em outras atividades/projetos;	OE3; OE5	6.1, 6.2, 5.1, 5.2
AT20 - Realizar a consolidação dos orçamentos 2023 e 2024	OE3; OE5	6.1, 6.2, 5.1, 5.2
AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SOLUÇÕES		
AT21 - Aplicar a Resolução n.º 468/2022 CNJ;	OE3	6.1, 6.2
AT22 - Manter planilhas/documentos com informações de Contratos de Bens e Serviços de TIC atualizadas;	OE3	6.1, 6.2
AT23 - Monitorar os Contratos de Bens e Serviços de TIC.	OE3	6.1, 6.2
AT24 - Facilitar a construção dos PCTICs 2024 e 2025		
PROJETOS E PROCESSOS		
AT25 - Formalizar os fluxos de processo de TIC	OE3; OE5; OE8	6.1, 6.2, 5.1, 5.2, 4.1, 4.2
AT26 - Contratar consultoria para mapear os fluxos de processos de TIC;	OE3; OE5; OE8	6.1, 6.2, 5.1, 5.2, 4.1, 4.2
AT27 - Aperfeiçoar a metodologia de gestão de projetos, englobando os projetos internos da secretaria (SCRUM)	OE3; OE5; OE8	6.1, 6.2, 5.1, 5.2, 4.1, 4.2
GESTÃO DE COMPETÊNCIA, DE CAPACITAÇÃO E RECONHECIMENTO		
A28 - Incentivar o desenvolvimento de competências nas áreas de Gestão da Informação, da Inovação, do Conhecimento e Empreendedorismo;	OE7; OE8	3.1, 4.1, 4.2
AT29 - Incentivar o desenvolvimento de competências técnicas nas áreas dos macroprocessos de TIC.	OE7	3.1
AT30 - Facilitar/Apoiar a Administração na criação de mecanismos de reconhecimento e retenção de talentos de TIC/Política de Gestão de Pessoas de TIC;		
AT31 - Facilitar a construção dos PACs 2023, 2024 e 2025;		
COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO		
AT32 - Indicar estratégias de comunicação e divulgação no sentido de facilitar o acesso a serviços, informações e ações de TIC de clientes do TJAP;	OE1; OE2	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3
AT33 - Propor estratégias de comunicação e divulgação no sentido de facilitar o acesso a serviços do Tribunal que estão ligados à área de TIC, considerando o segmento de clientes do TJAP;	OE1; OE2	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3
AT34 - Incentivar a linguagem simples no âmbito dos serviços de TIC.	OE1; OE2	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3

AT35 - Propor/apoiar estratégias de comunicação e divulgação das Políticas de Segurança da Informação do TJAP;		
ATIVOS DE TIC		
AT22 - Apoiar a melhoria da Gestão de Ativos de TIC;	OE5	5.1, 5.2
AT23 - Desenvolver estratégias de organização para acomodação dos Ativos de TIC;	OE5	5.1, 5.2
AT24 - Implementar estratégias de Gestão Ambiental no sentido de destinação dos resíduos eletrônicos do TJAP.	OE5	5.1, 5.2
GESTÃO INTERNA DA DIVISÃO		
AT25 - Apoiar a melhoria do ambiente de trabalho do Departamento;	OE5	5.1, 5.2
AT26 - Alinhar a equipe às ferramentas de gestão que possibilitarão dar mais produtividade no dia a dia.	OE5	5.1, 5.2
MACROPROCESSO SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS		
AÇÃO TOMADA	OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE)	INDICADOR ESTRATÉGICO (IE)
INCIDENTES DE SEGURANÇA		
AT1 - Padronizar e atualizar Sistemas Operacionais dos servidores Windows e Unix	OE6	7.2
AT2 - Adequar ativos críticos de acordo com Resolução n.º 396-CNJ	OE6	7.1, 7.2
AT3 - Estabelecer e identificar instrumentos de medição e métricas	OE6	7.1, 7.2
AT4 - Estabelecer processo de diagnóstico contínuo	OE6	7.1, 7.2
AT5 - Estabelecer processo de automação de segurança	OE6	7.1, 7.2
AT6 - Identificar aspectos de resiliência (Resolução n.º 396-CNJ)	OE6	7.1, 7.2
AT7 - Categorizar incidentes e estabelecer resposta	OE6	7.1, 7.2
AT8 - Aquisição/contratação de solução de segurança da informação	OE6	7.1, 7.2
RISCOS DE SEGURANÇA		
AT9 - Desenho e implementação de rede zero-trust	OE6	7.2
AT10 - Contratação de SOCaaS (Centro de Operações de Segurança da Informação)	OE6	7.1, 7.2
AT11 - Documentar procedimentos de simulações e testes	OE6	7.1, 7.2
AT12 - Editar e revisar políticas e estratégias de segurança	OE6	7.1, 7.2
AT13 - Aquisição de licenças de EDR para computadores do TJAP	OE6	7.1, 7.2
AT14 - Certificado Tipo AI SSL e WildCard	OE6	7.1, 7.2
AT15 - Pentest de sistemas de TIC	OE6	7.1, 7.2
AT16 - Contratação de Testes de Phishing e Educação em SI	OE6	7.1, 7.2
AT17 - Aquisição de Solução Zero-Trust Network Access	OE6	7.2
CONTINUIDADE DE SERVIÇOS ESSENCIAIS		
AT18 - Estabelecer o atual estado da estrutura de segurança com base em framework CIS.	OE6	7.2
AT19 - Criação do Plantão de Cibersegurança e Serviços de Data Centers	OE6	7.2
AT20 - Definir metodologias/frameworks para estrutura de segurança de TIC	OE5, OE6	5.1, 7.2
AT21 - Expansão da solução/infraestrutura de backup centralizado	OE6	7.2
AT22 - Expansão Hiperconvergência	OE2, OE4	2.1, 2.2, 8.1
AT23 - Aquisição de servidores tipo rack para às Comarcas do TJAP (Convênio 2020)	OE1, OE2	1.2, 1.3, 2.1, 2.3
AT24 - Estruturar processos e infraestrutura de desastre e recuperação	OE6	7.2
AT25 - Tratativas com SEGES e SGPE para integração de autenticação de sistemas;	OE6	7.1, 7.2
AT26 - Instalação de Datacenter em site B;	OE6	7.2
SEGURANÇA DOS SERVIÇOS EM NUVEM		
AT27 - Contratação de Solução de Data Center em nuvem	OE1, OE2	1.2, 1.3, 2.1, 2.2
AT28 - Expansão de serviço de armazenamento S3 em nuvem	OE2	2.1, 2.2

INCIDENTES DE TIC		
AT29 - Estruturar ambiente de permissionamento para possibilitar delegação de tarefas;	OE5	5.1, 5.2
REQUISIÇÕES DE TIC		
AT30 - Realizar processos de migração de serviços de arquivos	OE2	2.1
AT31 - Instalar, configurar e migrar servidores de autenticação dos interiores	OE2	2.1
AT32 - Instalar, configurar estrutura hiperconvergência e migrar máquinas virtuais	OE2	2.1
AT33 - Estruturar ambiente de nuvem interna para autogestão de recursos por parte das equipes de desenvolvimento, banco de dados e provedor	OE6	7.2
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		
AT34 - Definir/Revisar catálogo de serviços	OE3	6.1
AT35 - Definir/Revisar Acordos de Nível de Serviços (ANS)	OE3	6.1
AT36 - Definir/Revisar Acordos de Nível Operacional (ANO)	OE2	2.1
ATIVOS DE TIC		
AT 37 - Inventário de ativos de TIC	OE6	7.2
AT38 - Cadastro dos ativos no GLPI	OE6	7.2
GESTÃO INTERNA DA DIVISÃO		
AT42 - Estabelecer processo de atendimento de 2º e 3º nível da Coordenadoria;	OE1, OE4	1.3, 8.1
AT43 - Estabelecer processo de documentação de atividades e soluções	OE1	1.3
AT46 - Repasse de conhecimento interno	OE7	3.1
AT47 - Capacitação e nivelamento técnico da equipe (Treinamentos);	OE7	3.1
MACROPROCESSO SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS		
AÇÃO TOMADA	OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE)	INDICADOR ESTRATÉGICO (IE)
DISPONIBILIDADE		
AT1 - Segregar as atribuições do Plantão de Infraestrutura de Redes e Telecomunicações.	OE1, OE4	1.2; 1.3; 8.1
AT2 - Aperfeiçoar a atividade de monitoramento dos serviços de infraestrutura	OE4	8.1
AT3 - Implantar a política de manutenção preventiva	OE1, OE4	1.2; 8.1
AT4 - Melhorar as estruturas de roteamento e VLANs	OE4	8.1
CAPACIDADE		
AT5 - Facilitar a política de investimentos de bens e serviços de TIC sob responsabilidade da CITI.	OE3	6.1; 6.2
AT6 - Implementar o processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC considerando os recursos da CITI	OE4	8.1
INCIDENTES DE TIC		
AT7 - Implementar o processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC considerando os recursos da DINFTIC	OE4, OE6	8.1, 7.1; 7.2
REQUISIÇÕES DE TIC		
AT8 - Prover a nova infraestrutura do prédio SEDE	OE4	8.1
AT9 - Prover a nova infraestrutura do Prédio da Fórum Macapá	OE4	8.1
AT10 - Gerenciar a implantação do SITE B (PROVISÓRIO considerando as responsabilidades da CITI)	OE4	8.1
AT11 - Gerenciar o projeto e implantação do SITE B (DEFINITIVO) considerando as responsabilidades da CITI	OE4	8.1
AT12 - Gerenciar o projeto de redes e acompanhar execução do Novo Palácio da Justiça	OE4	8.1
AT13- Prover infraestrutura de Unidades Descentralizadas conforme Cronograma da Secretaria de Infraestrutura	OE4	8.1
AT14 - Executar manutenção na INFRA ESTRUTURA DE REDE das demais unidades descentralizadas e interiores	OE4	8.1

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		
AT15 - Implementar o Catálogo de Serviços da CITI	OE1, OE4	1.1; 1.2; 1.3; 8.1
AT16 - Gerenciar os Acordos de Nível de Serviços (ANS) com os prestadores de serviços	OE1, OE3	1.1; 1.2; 1.3; 6.1
AT17 - Gerenciar os Acordos de Nível Operacional (ANO) entre as unidades do TJAP	OE1, OE4	1.1; 1.2; 1.3; 8.1
AT18 - Divulgar documentos de orientação sobre os serviços da CITI para os usuários de TIC	OE1	1.1; 1.2; 1.3
AT19 - Definir metodologias das atividades de suporte técnico de 2º e 3º nível	OE1; OE4	1.3, 8.1
AT20 - Implementar a base de conhecimento e FAQs	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
ATIVOS DE TIC		
AT21 - Gerenciar os ativos de infraestrutura de TIC e alimentar o banco de dados da Central de Serviços de TIC	OE4	68.1.1
APOIO A GESTÃO DE TIC		
AT22 - Apoiar a implantação da Central de Serviços de TIC	OE1, OE4	1.2; 1.3; 8.1
AT23 - Facilitar a execução do Plano Orçamentário de TIC	OE5	5.1; 5.2
GESTÃO INTERNA DA DIVISÃO		
AT24 - Apoiar a capacitação da equipe da DINFTIC	OE7	3.1
AT25 - Manter gestão com pessoas com alinhamento às metodologias do DEGESP	OE7	3.1
MACROPROCESSO SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS		
AÇÃO TOMADA	OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE)	INDICADOR ESTRATÉGICO (IE)
CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC		
AT1 - Implantação do Sistema de Gestão de Serviços de TIC	OE1; OE2; OE4	1.3, 2.1, 2.2, 8.1, 8.3
AT2 - Parametrização do Sistema de Gestão de Serviços de TIC	OE1; OE2; OE4	1.3, 2.1, 2.2, 8.1, 8.3
AT3 - Treinamento da equipe de atendimento para utilização do Sistema de Gestão de Serviços de TIC	OE4; OE7	8.1, 3.1
AT4 - Divulgação aos usuários e operação da Central de Serviços	OE1	1.2, 1.3, 2.1
AT5 - Realizar o primeiro atendimento de 80% dos chamados no prazo máximo de 12h		
ATENDIMENTO, EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO		
AT6 - Implementar pesquisa de satisfação do usuário	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
AT7 - Propor à Secretaria Geral normatização do processo de atendimento ao usuário	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
AT8 - Implantar a Central de Atendimento como ponto único de contato para o suporte ao usuário de serviços de TIC	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
AT9 - Implantar nas transmissões das sessões plenárias áudio descrição e legenda automática	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
AT10 - Implantar recursos de acessibilidade digital a fim de atender usuários com necessidades especiais	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
AT11 - Implantar a autenticação do usuário via acesso biométrico	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
CATÁLOGO DE SERVIÇOS		
AT12 - Definir/revisar Catálogo de Serviços	OE1; OE2; OE4	1.2, 2.1, 2.3, 8.1
AT13 - Definir/revisar os Acordos de Nível de Operacional (ANO)	OE1; OE2; OE4	1.2, 2.1, 2.3, 8.1
AT14 - Definir/revisar os Acordos de Nível de serviços (ANS) com prestadores de serviços	OE1; OE2; OE4	1.2, 2.1, 2.3, 8.1
ATIVOS DE TIC		
AT15 - Inventariar ativos de TIC	OE4	8.1
AT16 - Localizar e alimentar banco de dados da Central de Serviços	OE4	8.1
AT17 - Verificar equipamentos inservíveis	OE4	8.1
AT18 - Inventariar/controlar licenciamento de software	OE4	8.1
AT19 - Facilitar política de investimento de hardware/software sob responsabilidade da CSUP2G	OE4	6.1

REQUISIÇÕES DE TIC		
AT20 - Migração para o Prédio Anexo (Des. Eduardo Contreras), no que couber à CSUP2G	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
AT21 - Migração para o Prédio (FECOMÉRCIO), no que couber à CSUP2G	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
AT22 - Migração das estações de trabalho e impressoras para o novo domínio	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
AT23 - Renovação de estações de trabalho e impressoras	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
AT24 - Manter política contínua de atualização dos sistemas operacionais, aplicativos e firmwares	OE1; OE4	1.3, 8.1
AT25 - Estabelecer política de manutenção preventiva e preditiva	OE1; OE4	1.3, 8.1
GESTÃO INTERNA DA DIVISÃO		
AT26 - Definir metodologias das atividades de suporte técnico de 1º e 2º nível	OE1; OE4	1.3, 8.1
AT27 - Implementar a base de conhecimento e FAQs	OE1, OE4	1.2, 1.3, 8.1
AT28 - Apoiar a capacitação das equipes da CSUP2G e CSUP1G	OE7	3.1
AT29 - Contratação de 15 técnicos de TI para atendimento.		

Fonte: Plano Diretor de TIC 2023-2025.

AÇÃO TOMADA	OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE)	INDICADOR ESTRATÉGICO (IE)
Aumentar a Satisfação do Usuário		
AT1 - Adequação dos Sistemas à LGPD	OE1	
AT2 - Desenvolvimento do Sistema de Prêmio de Qualidade do TJAP – Business Intelligence	OE1	
AT3 - Adequação das variáveis do Módulo de Produtividade Mensal, Justiça em Números e DATAJUD	OE1	
Interoperabilidade de Sistemas		
AT4 - Expansão e aprimoramento do DATAJUD	OE1	
AT5 - Projeto API – Dados Abertos	OE1	
AT6 - Projeto TJAP Mobile	OE1	
Promover a Transformação Digital		
AT7 - Projeto de Contratação de Fornecimento de plataforma em nuvem para hospedagem do Sistema Pje	OE4	
AT8 - Desenvolver rotinas de integração com o Sistema SIAFE	OE4	
AT9 - Adaptação no Sistema de Chamados e Gestão de Projetos	OE4	
Desenvolver Sistemas de Forma Colaborativa		
AT10 - Atualização do Sistema de Portarias e Diárias	OE4	
AT11 - Implantação do PJE	OE4	
AT12 - Projeto Justiça 4.0 - Integração com a Plataforma PDPJ	OE4	
Processos de Desenvolvimento de Software		
AT13 - Implantação da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Amapá.	OE6	
AT14 - Adequar Módulo de Publicação de informações no DJE	OE6	
AT15 - Instituir Política de Gestão de Pessoas de TIC	Oe7	
AT16 - Avaliação de Desempenho – Gestão por Competências	Oe7	

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portanto, demonstra-se a clara relação entre a efetiva prestação jurisdicional e o necessário investimento na modernização dos processos administrativos e organizacionais de TIC do TJAP. Nesse sentido, é essencial uma estrutura organizacional bem definida e alinhada às melhores práticas de governança e gestão,

as quais proporcionam eficiente funcionamento dos processos e atividades desempenhadas pela área de TIC do TJAP, resultando em um melhor fluxo para a informação e o conhecimento dentro da organização, contribuindo para funcionamento de forma eficiente e eficaz, para o cenário atual e futuro da Instituição.

Destaca-se que com essa adequação estrutural e organizacional da área de TIC do TJAP, há o salto em qualidade, inovação tecnológica, eficiência, celeridade dos projetos e serviços para magistrados, servidores, advogados e jurisdicionados.

Diante da situação organizacional atual da área de TIC, é relevante e necessário para o TJAP o aperfeiçoamento na estrutura organizacional desse setor, que hoje é uma perfeita simbiose de área meio e área fim.

Importante destacar que, o Documento de Planejamento denominado Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2023-2025) é baseado em fundamentação legal e normativa do CNJ, bem como nas melhores práticas de Governança e Gestão de TIC. E ainda, é o norte estratégico para a tecnologia da informação e comunicação do TJAP no biênio 2023-2025.