



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

PDTIC – 2021-2023

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ

Presidente

Des. Rommel Araújo de Oliveira

Vice-Presidente

Des. Carlos Augusto Tork de Oliveira

Corregedor-Geral da Justiça

Des. Agostino Silvério Júnior

Nilton Bianchini Filho

Juiz Auxiliar da Presidência

André Gonçalves de Menezes

Juiz Auxiliar da Corregedoria

Alessandro Rilsony Dias de Souza

Diretor Geral

GRUPO DE TRABALHO DO PDTIC 2021-2023:

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS:

Luiz Henrique Paranhos Barbosa

Danilo da Silveira Machado

Alan Davis Freire

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES:

Luiz Hamilton Roberto da Silva

Jonas Gil da Silva

Sandro Rodrigues da Silva

Rafael Oliveira de Albuquerque

Marcos Roberto Fonseca Magalhães

Cadu Calixto de Carvalho dos Santos

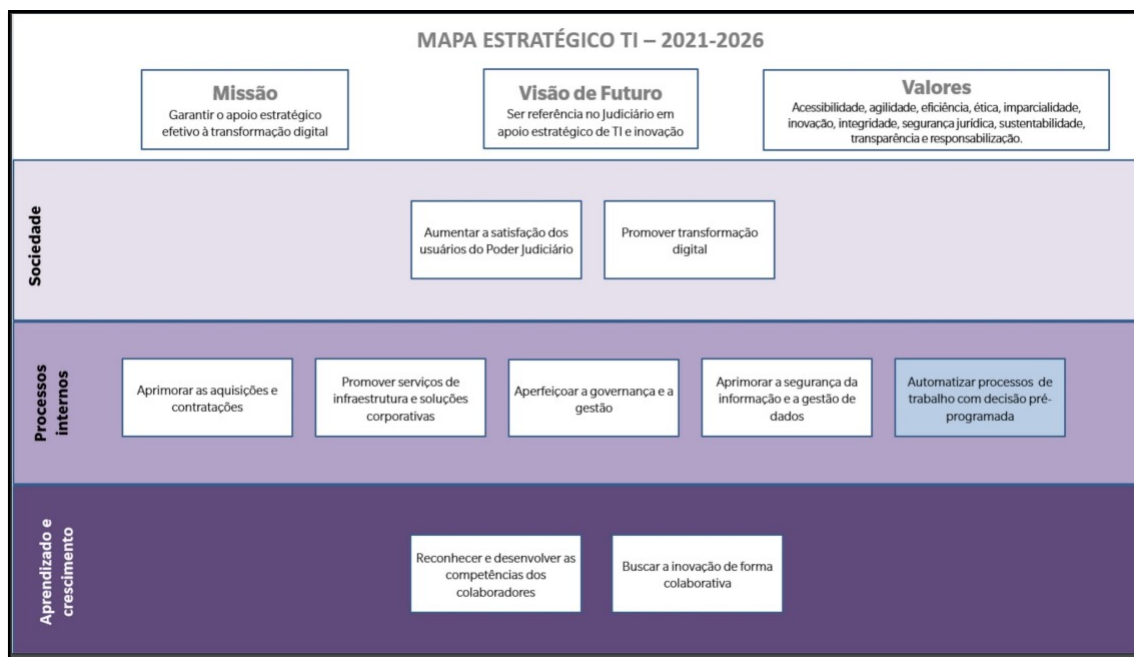
APRESENTAÇÃO

O Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário ENTIC-JUD 2021-2026 do CNJ conceitua Planejamento de TIC como sendo o processo de gestão com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação da organização, considerando-se inclusive a visão de longo prazo. Envolve a identificação e priorização das necessidades organizacionais e a definição de projetos, ações e metas para supri-las. O Planejamento de TIC é complemento natural e necessário do Planejamento Estratégico Institucional, estabelecendo diretrizes e ações transversais para suportar objetivos de negócio de todas as áreas da organização. Dessa forma, é importante que tal ação seja realizada com a participação das principais áreas (setores) que compõem a instituição.

Ainda segundo o próprio Guia, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação é um instrumento que detalha os Processos de TI, por meio do qual tornará as definições do nível estratégico em realidade, focando em metas e ações de médio prazo e os planos de ação se situam no nível operacional e visam auxiliar a execução das ações e o alcance das metas definidas.

Considerando que no âmbito do Tribunal de Justiça do Amapá, existem dois Departamentos de Tecnologia: Departamento de Sistemas (DESI) e Departamento de Informática e Telecomunicações (DEINTEL), ambos desenvolveram seus Planos alinhados à Estratégia Nacional de TIC do CNJ e ao Plano Estratégico Institucional do TJAP, conforme a seguir.

MAPA ESTRATÉGICO DE TIC DO TJAP – 2021-2026



Disponível em: https://www.tjap.jus.br/portal/images/SGPE/anexos/Plano_Estratgico_TJAP_-_2021_2026_Revisado_2021.pdf

SUMÁRIO

1. ESTRATÉGIA DO DEINTEL	6
1.1. Apresentação	7
1.2. Justificativa	8
1.3. Alinhamento à Resolução n.º 370/2021-CNJ	9
1.4. Estrutura Organizacional do DEINTEL/TJAP	10
1.5. Missão do DEINTEL	10
1.6. Visão do DEINTEL	10
1.7. Valores do DEINTEL	10
1.8. Objetivos Estratégicos do DEINTEL.....	11
2. MAPEAMENTO ESTRATÉGICO NA ENTIC-JUD 2021-2026	12
2.1. Indicadores Estratégicos para o DEINTEL	14
2.2. Índice (iGovTIC-JUD)	18
2.3. Plano de trabalho para a execução das metas e o alcance dos indicadores.....	19
2.4. Plano de Ação para cada Divisão do DEINTEL.....	20
2.5. Fatores Críticos de Sucesso	21
2.6. Modelo de Negócios do DEINTEL.....	22
2.7. Força de trabalho de TIC na ENTIC-JUD 2021-2026	23
2.8. Força de trabalho na TIC no TJAP	24
2.9. Cronograma de revisão do PDTIC 2021-2023 do DEINTEL.....	25
3. PLANO DE AÇÃO DO DEINTEL CONSIDERANDO CADA MACROPROCESSO	26
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
5. APRESENTAÇÃO: DEPARTAMENTO DE SISTEMAS (DESI).....	32
5.1. Justificativa	35
5.2. Processo de Elaboração.....	35
5.3. Documentos de Referência.....	36
5.4. Estrutura Organizacional do Departamento de Sistemas.....	36
5.5. Mapa Estratégico de TIC	37
5.6. Departamento de Sistemas	37
5.7. Missão do DESIS	37
5.8. Visão do DESIS.....	37
5.9. Valores do DESIS	37
6. AÇÕES E PROJETOS DE TIC	39

6.1. Objetivo Estratégico 01: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário.....	39
6.2. Objetivo Estratégico 02: Promover a transformação digital	40
6.3. Objetivo Estratégico 03: Aprimorar as Aquisições e Contratações.....	41
6.4. Objetivo Estratégico 04: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	42
6.5. Objetivo Estratégico 05: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão.....	45
6.6. Objetivo Estratégico 06: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	46
6.7. Objetivo Estratégico 07: Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores	47
6.8. Objetivo Estratégico 08: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	48
6.9. Investimentos de TIC	49
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	50



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

1. ESTRATÉGIA DO DEINTEL

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 *servisse 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 prevista 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 as soluções de TIC de forma contínua, sem interrupção e no menor tempo possível. Para isso, é essencial uma estrutura organizacional bem definida e alinhada as 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 2021-2023 apresenta uma reestruturação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

interna organizacional (somente dentro do DEINTEL) no cenário atual da área de TIC do TJAP. E ainda, o PDTIC 2021-2023 define as estruturas, atribuições, alinhamentos e planos de gestão de cada uma das Divisões internas ao Departamento de Informática e Telecomunicações (DEINTEL) (Anexos 1, 2, 3, 4 e 5 deste Documento).

1.2. Justificativa

Para uma prestação jurisdicional efetiva é necessário investir em TIC. Nesse sentido, é essencial uma estrutura organizacional bem definida e alinhada as 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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

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	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; e g) comunicação e divulgação.
II - Segurança da Informação e Proteção de Dados	a) incidentes de segurança; b) riscos; c) continuidade de serviços essenciais; e d) segurança dos serviços em nuvem.
III - Desenvolvimento de Soluções e Aplicações	a) escopo e requisitos; b) arquitetura; c) processos de desenvolvimento e sustentação; e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

	d) ciclo de vida de desenvolvimento seguro.
IV – Infraestrutura e Serviços	a) disponibilidade; b) capacidade; c) ativos de infraestrutura, de tecnologia da informação e de telecomunicação 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).

1.4. Estrutura Organizacional do DEINTEL/TJAP

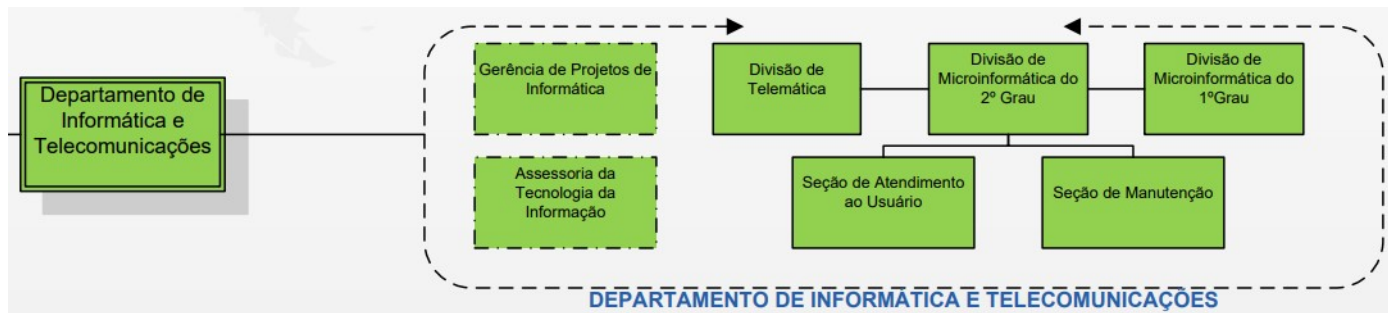
Diante de todo o exposto até esta seção deste documento, com base em entrevistas, reuniões, análise de documentos do TJAP relacionados a temática de organização dos Processos de TIC, normas do CNJ, literaturas da área de governança e administração/gestão de TIC, bem como experiências internas e externas, o DEINTEL obteve como resultado a seguinte estrutura organizacional dos processos internos (Figura 1).

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 Divisão de Suporte ao Usuário 1º Grau (DISUP1G).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

Figura 1: Estrutura Organizacional do DEINTEL/TJAP.



Fonte:

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

1.5. Missão do DEINTEL

Avaliar, planejar, direcionar, desenvolver, integrar, implantar, 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.

1.6. Visão do DEINTEL

Tornar-se um Departamento 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.

1.7. Valores do DEINTEL

- Comportamento ético;
- Transparência nas ações;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

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

1.8. Objetivos Estratégicos do DEINTEL

Os objetivos estratégicos do DEINTEL 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 impulsionarão a evolução tecnológica do TJAP.

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

Tabela 2: Objetivos Estratégicos do DEINTEL – 2021-2023.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

BUSCAR A INOVAÇÃO DE FORMA COLABORATIVA

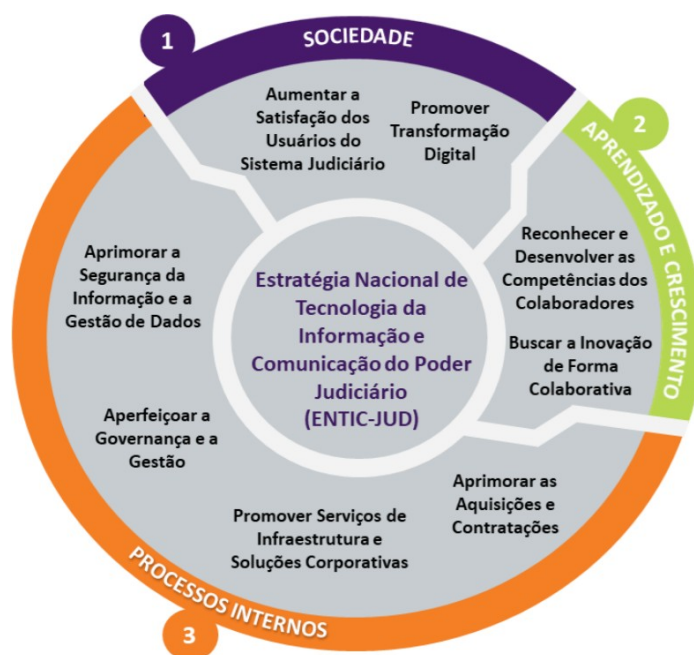
AUTOMATIZAR PROCESSOS DE TRABALHO COM DECISÃO PRÉ-PROGRAMADA

Fonte: Plano Diretor de TIC 2021-2023.

2. MAPEAMENTO ESTRATÉGICO NA ENTIC-JUD 2021-2026

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).

Figura 2: Mapa Estratégico de TIC do Poder Judiciário.



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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

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.
OE2	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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

OE5	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.
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.
OE8	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 para o DEINTEL

A ENTIC-JUD 2021-2026 adota os indicadores estratégicos apresentados na Tabela 6. Isso é necessário para desenvolver mecanismos e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

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. (Pesquisas Padronizadas/ Total de Pesquisas*100).
	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)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

	2.3	Índice de Execução do Plano de Transformação Digital	Indicador capaz de avaliar o percentual de execução do PTD 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
----------	----	-----------	-----------	-----------------------



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

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 atendimentos 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

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	7.1	Índice de Adesão à LGPD	Indicador capaz de avaliar o cumprimento das recomendações do órgão em cumprimento a recomendação do CNJ e	(Itens cumpridos da recomendação do CNJ em atendimento à LGPD/ Total de itens recomendados pelo CNJ em atendimento à LGPD).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

de Dados			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 institucional.	(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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

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 contemplará 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 2021a 2026.

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

Identificador da Ação	Identificação do dispositivo da Resolução	Tema/Grupo	Descrição das Ações	Procedimento (Como será realizado?)	Cronograma		Área Responsável no Órgão	Responsável pela Execução	e-Mail	Telefone
					INÍCIO	TÉRMINO				



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

AT01																			

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

2.4. Plano de Ação para cada Divisão do DEINTEL

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 do DEINTEL 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 do Departamento.

Tabela 16: Plano de ação de cada Divisão do DEINTEL.

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 -		



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

PROCESSO ...		
AT13 -		
AT14 -		
AT15 -		

Fonte: Plano Diretor de TIC 2021-2023.

2.5. Fatores Críticos de Sucesso

Na definição dos fatores críticos de sucesso, cada Divisão do DEINTEL 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.

Tabela 17: Fatores críticos de sucesso de cada Divisão do DEINTEL.

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 DEINTEL 2021-2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

2.6. Modelo de Negócios do DEINTEL

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 do DEINTEL.

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 do DEINTEL. E ainda, foi criado um macroprocesso “*Processos comuns às Divisões do DEINTEL*” a fim de concentrar os processos de gestão que as Divisões do Departamento possuem e que são iguais.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

Figura 3: Modelo de Negócios do DEINTEL.



Fonte: Plano Diretor de TIC 2021-2023.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

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, COMISSONADOS 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
$TURTIC = TUINT + (TUEXT * 0,10)$		Atual Força de TIC do TJAP 59
<small>TURTIC: Total de usuários de recursos de TIC TUINT: Total de usuários internos que fazem uso dos recursos de TIC TUEXT: Total de advogados, defensores ou procuradores</small>		
DÉFICIT GERAL FORÇA DE TRABALHO DE TIC		68
DÉFICIT DE SERVIDORES DO QUADRO PERMANENTE		28

Fonte: Plano Diretor de TIC 2021-2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

2.9. Cronograma de revisão do PDTIC 2021-2023 do DEINTEL

Atendendo às melhores práticas de evolução de Gestão Estratégica, Gestão de Processos e de melhoria contínua de Gestão, o DEINTEL possui seu cronograma de revisão do PDTIC 2021-2023 (Tabela 20). É importante mencionar que, sua última ação de revisão e melhoria, é a transição para a próxima Gestão do Departamento.

Tabela 20: Cronograma de Revisão do PDTIC 2021-2023 do DEINTEL.

DATA DE ENTREGA	ATIVIDADE	PRAZO INICIAÇÃO	ENVOLVIDOS
1º MAR 2021	Construção do Plano Diretor de TIC 2021-2023	Iniciado no processo de transição da Gestão 2021-2023	DEINTEL e nova Equipe de Gestão do DEINTEL
1º AGO 2021	Consolidação do Plano Diretor de TIC 2021-2023	Iniciado em 01 de julho de 2021	DEINTEL e nova Equipe de Gestão do DEINTEL
1º SET 2021	Consolidação dos Catálogos de Serviços das Divisões do DEINTEL	Iniciado em 15 de agosto de 2021	Divisões do DEINTEL
1º DEZ 2021	Primeira Revisão do Plano Diretor de TIC 2021-2023	A ser iniciado em 01 de novembro de 2021	DEINTEL em conjunto com suas Divisões
1º ABR 2022	Segunda Revisão do Plano Diretor de TIC 2021-2023	A ser iniciado em 01 de março de 2022	DEINTEL em conjunto com suas Divisões
1º AGO 2022	Terceira Revisão do Plano Diretor de TIC 2021-2023	A ser iniciado em 01 de julho de 2022	DEINTEL em conjunto com suas Divisões
1º DEZ 2022	Quarta Revisão do Plano Diretor de TIC 2021-2023	A ser iniciado em 01 de novembro de 2022	DEINTEL em conjunto com suas Divisões
1º MAR 2023	Quinta Revisão do Plano Diretor de TIC 2021-2023	A ser iniciado em 01 de fevereiro de 2022	DEINTEL em conjunto com suas Divisões e a Equipe de Transição de Gestão para o Biênio 2023-2025

Fonte: Plano Diretor de TIC 2021-2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

3. PLANO DE AÇÃO DO DEINTEL CONSIDERANDO CADA MACROPROCESSO

Tabela 21: Plano de Ação do DEINTEL 2021-2023.

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 - Profissionalizar o processo de Planejamento de TIC;	OE5	5.1, 5.2
AT3 - Promover a padronização documental.	OE5	5.1, 5.2
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, INOVAÇÃO E COLABORAÇÃO		
AT4 - Facilitar a inovação e a transformação digital no âmbito do Poder Judiciário;	OE2; OE8	2.1, 2.2, 2.3, 4.1, 4.2
AT5 - Apoiar o desenvolvimento de mecanismos de apoio a inovação, como, Laboratórios de Inovação, Incubadoras de Projetos, <i>Hackathons</i> , FabLabs, entre outros mecanismos;	OE2; OE8	2.1, 2.2, 2.3, 4.1, 4.2
AT6 - Organizar no mínimo um <i>Hackathon</i> por ano para a resolução de problemas de TIC do TJAP;	OE2; OE8	2.1, 2.2, 2.3, 4.1, 4.2
AT7 - Implementar a nível de Departamento, abordagens, metodologias e ferramentas para geração de inovação, principalmente em relação à projetos de TIC.	OE2; OE8	2.1, 2.2, 2.3, 4.1, 4.2
ORÇAMENTÁRIA		
AT8 - Aperfeiçoar o Planejamento Financeiro de TIC do TJAP;	OE5	5.1, 5.2
AT9 - Analisar trimestralmente se há sobra de recursos para reaplicação em outras atividades/projetos;	OE3; OE5	6.1, 6.2, 5.1, 5.2
AT10 - Monitorar possibilidades de captação de recursos para a área de TIC (Convênios, Editais, entre outras).	OE3; OE5	6.1, 6.2, 5.1, 5.2
AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SOLUÇÕES		
AT11 - Aperfeiçoar o processo de Gestão de Bens e Serviços de TIC;	OE3	6.1, 6.2
AT12 - Manter planilhas/documentos com informações de Contratos de Bens e Serviços de TIC atualizadas;	OE3	6.1, 6.2
AT13 - Monitorar os Contratos de Bens e Serviços de TIC.	OE3	6.1, 6.2
PROJETOS E PROCESSOS		
AT14 - Aperfeiçoar o processo de Gestão de Projetos de TIC;	OE3; OE5; OE8	6.1, 6.2, 5.1, 5.2, 4.1, 4.2
AT15 - Utilizar abordagens e metodologias de Gestão de Projetos baseadas em Gestão da Inovação;	OE3; OE5; OE8	6.1, 6.2, 5.1, 5.2, 4.1, 4.2
AT16 - Incentivar a utilização de técnicas ágeis de Gestão de Projetos.	OE3; OE5; OE8	6.1, 6.2, 5.1, 5.2, 4.1, 4.2
GESTÃO DE COMPETÊNCIA, DE CAPACITAÇÃO E RECONHECIMENTO		
AT17 - 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
AT18 - Incentivar o desenvolvimento de competências técnicas nas áreas dos macroprocessos de TIC.	OE7	3.1
COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO		
AT19 - Indicar estratégias de comunicação e divulgação no sentido de facilitar o acesso à serviços, informações e ações de TIC pelos segmentos de clientes do TJAP;	OE1; OE2	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3
AT20 - Propor estratégias de comunicação e divulgação no sentido de facilitar o acesso à 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
AT21 - Incentivar a linguagem simples no âmbito dos serviços de TIC.	OE1; OE2	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

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 <i>zero-trust</i>	OE6	7.2
AT10 - Processo de avaliação e monitoramento de riscos	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 - Renovação de licença de <i>software</i> do antivírus corporativo do TJAP	OE6	7.1, 7.2
AT14 - Certificado Tipo A1 SSL	OE6	7.1, 7.2
AT15 - Pentest de sistemas de TIC	OE6	7.1, 7.2
AT16 - Aquisição de <i>Firewalls</i> (Convênio 2019)	OE6	7.2
CONTINUIDADE DE SERVIÇOS ESSENCIAIS		
AT17 - Estabelecer o atual estado da estrutura de segurança com base em <i>framework</i> CIS.	OE6	7.2
AT18 - Instalação de novo <i>firewall next-gen</i>	OE6	7.2
AT19 - Definir metodologias/frameworks para estrutura de segurança de TIC	OE5, OE6	5.1, 7.2
AT20 - Aquisição de solução/infraestrutura de backup centralizado	OE6	7.2
AT21 - Expansão Hiperconvergência (Convênio 2019)	OE2, OE4	2.1, 2.2, 8.1
AT22 - Aquisição de servidores tipo rack para às Comarcas do TJAP (Convênio 2020)	OE1, OE2	1.2, 1.3, 2.1, 2.3
AT23 - Estruturar processos e infraestrutura de desastre e recuperação	OE6	7.2
AT24 - Tratativas com DESIS e SGPE para integração de autenticação de sistemas internos com AD	OE6	7.1, 7.2
AT25 - Migração do Datacenter	OE6	7.2
SEGURANÇA DOS SERVIÇOS EM NUVEM		
AT26 - Contratação de ferramenta colaborativa em nuvem	OE1, OE2	1.2, 1.3, 2.1, 2.2
AT27 - Projeto para serviço de armazenamento em nuvem	OE2	2.1, 2.2
AT28 - Projeto para arquitetura de segurança de serviços em	OE6	7.1, 7.2



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

nuvem		
INCIDENTES DE TIC		
AT29 - Estruturar ambiente de permissionamento para possibilitar delegação de tarefas simples ao 1º nível de atendimento	OE1	1.2, 1.3
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 - Atualizar <i>software</i> de backup (Netbackup)	OE2	2.1
AT34 - 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		
AT35 - Definir/Revisar catálogo de serviços	OE3	6.1
AT36 - Definir/Revisar Acordos de Nível de Serviços (ANS)	OE3	6.1
AT37 - Definir/Revisar Acordos de Nível Operacional (ANO)	OE2	2.1
ATIVOS DE TIC		
AT 38 - Inventário de ativos de TIC	OE6	7.2
AT39 - Cadastro dos ativos no GLPI	OE6	7.2
APOIO A GESTÃO DE TIC		
AT40 - Planejar investimentos em Segurança e Data Centers (sob responsabilidade da DISEGDC)	OE3	6.1
AT41 - Planejar contratação de consultorias para processos e normativos de segurança	OE6	7.1
AT42 - Contratar consultorias para projetos técnicos de segurança	OE6	7.1, 7.2
GESTÃO INTERNA DA DIVISÃO		
AT43 - Definição/Implantação de sistema de gestão de tarefas	OE2	2.1, 2.2
AT44 - Estabelecer processo de atendimento de 2º e 3º nível da Divisão	OE1, OE4	1.3, 8.1
AT45 - 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	OE7	3.1
MACROPROCESSO INFRAESTRUTURA		
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 DINFTIC	OE3	6.1; 6.2
AT6 - Implementar o processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC considerando os recursos da DINFTIC	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 Anexo Des. Eduardo Contreras	OE4	8.1



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

AT9 - Prover a nova infraestrutura do Prédio da FECOMÉRCIO	OE4	8.1
AT10 - Gerenciar a implantação do novo <i>Data Center</i> considerando as responsabilidades da DINFTIC	OE4	8.1
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		
AT11 - Implementar o Catálogo de Serviços da DINFTIC	OE1, OE4	1.1; 1.2; 1.3; 8.1
AT12 - Gerenciar os Acordos de Nível de Serviços (ANS) com os prestadores de serviços	OE1, OE3	1.1; 1.2; 1.3; 6.1
AT13 - Gerenciar os Acordos de Nível Operacional (ANO) entre as unidades do TJAP	OE1, OE4	1.1; 1.2; 1.3; 8.1
AT14 - Divulgar documentos de orientação sobre os serviços da DINFTIC para os usuários de TIC	OE1	1.1; 1.2; 1.3
AT15 - Definir metodologias das atividades de suporte técnico de 2º e 3º nível	OE1; OE4	1.3, 8.1
AT16 - Implementar a base de conhecimento e FAQs	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
ATIVOS DE TIC		
AT17 - Gerenciar os ativos de infraestrutura de TIC e alimentar o banco de dados da Central de Serviços de TIC	OE4	8.1
APOIO A GESTÃO DE TIC		
AT18 - Apoiar a implantação da Central de Serviços de TIC	OE1, OE4	1.2; 1.3; 8.1
AT19 - Facilitar a execução do Plano Orçamentário de TIC	OE5	5.1; 5.2
GESTÃO INTERNA DA DIVISÃO		
AT20 - Apoiar a capacitação da equipe da DINFTIC	OE7	3.1
AT21 - Manter gestão com pessoas com alinhamento às metodologias do DEGESP	OE7	3.1
AT22 - Difundir as boas práticas de gestão com a equipe da DINFTIC (OKR, BSC, Análise SWOT, Gantt, Kanban, Gestão de Processos, etc.)	OE5, OE7	5.1; 5.2; 3.1
MACROPROCESSOS SERVIÇOS		
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
ATENDIMENTO, EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO		
AT5 - Implementar pesquisa de satisfação do usuário	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
AT6 - Propor à Diretoria Geral normatização do processo de atendimento ao usuário	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
AT7 - 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
AT8 - Implantar nas transmissões das sessões plenárias áudio descrição e legenda automática	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
AT9 - Implantar recursos de acessibilidade digital a fim de atender usuários com necessidades especiais	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
AT10 - Implantar a autenticação do usuário via acesso biométrico	OE1; OE4	1.1, 1.2, 1.3, 8.1
CATÁLOGO DE SERVIÇOS		
AT11 - Definir/revisar Catálogo de Serviços	OE1; OE2; OE4	1.2, 2.1, 2.3, 8.1
AT12 - Definir/revisar os Acordos de Nível de Operacional (ANO)	OE1; OE2; OE4	1.2, 2.1, 2.3, 8.1
AT13 - 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		
AT14 - Inventariar ativos de TIC	OE4	8.1
AT15 - Localizar e alimentar banco de dados da Central de Serviços	OE4	8.1



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

AT16 - Verificar equipamentos inservíveis	OE4	8.1
AT17 - Inventariar/controlar licenciamento de <i>software</i>	OE4	8.1
AT18 - Facilitar política de investimento de <i>hardware/software</i> sob responsabilidade da DISUP2G	OE3	6.1
REQUISIÇÕES DE TIC		
AT19 - Migração para o Prédio Anexo (Des. Eduardo Contreras), no que couber à DISUP2G	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
AT20 - Migração para o Prédio (FECOMÉRCIO), no que couber à DISUP2G	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
AT21 - Migração das estações de trabalho e impressoras para o novo domínio	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
AT22 - Renovação de estações de trabalho e impressoras	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
AT23 - Manter política contínua de atualização dos sistemas operacionais, aplicativos e <i>firmwares</i>	OE1; OE4	1.3, 8.1
AT24 - Estabelecer política de manutenção preventiva e preditiva	OE1; OE4	1.3, 8.1
GESTÃO INTERNA DA DIVISÃO		
AT25 - Definir metodologias das atividades de suporte técnico de 1º e 2º nível	OE1; OE4	1.3, 8.1
AT26 - Implementar a base de conhecimento e FAQs	OE1; OE4	1.2, 1.3, 8.1
AT27 - Apoiar a capacitação da equipe da DISUP2G	OE7	3.1

Fonte: Plano Diretor de TIC 2021-2023.

4. 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 proporcionem 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

Importante destacar que, o Documento de Planejamento denominado Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2021-2023) 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 2021-2023.



5. APRESENTAÇÃO: DEPARTAMENTO DE SISTEMAS (DESI)

A Governança de TIC vem se tornando imprescindível para as organizações, por recomendar práticas relacionadas principalmente a melhorias de processos, priorização de investimentos, tomada de decisão em TIC, gestão de riscos e transparência, visando garantir a continuidade dos serviços prestados. Em entidades públicas, à medida que são realizadas reformas para modernização da gestão pública a partir de padronizações e a recomendações de adoção de melhores práticas, cresce a importância dada à Governança de TIC.

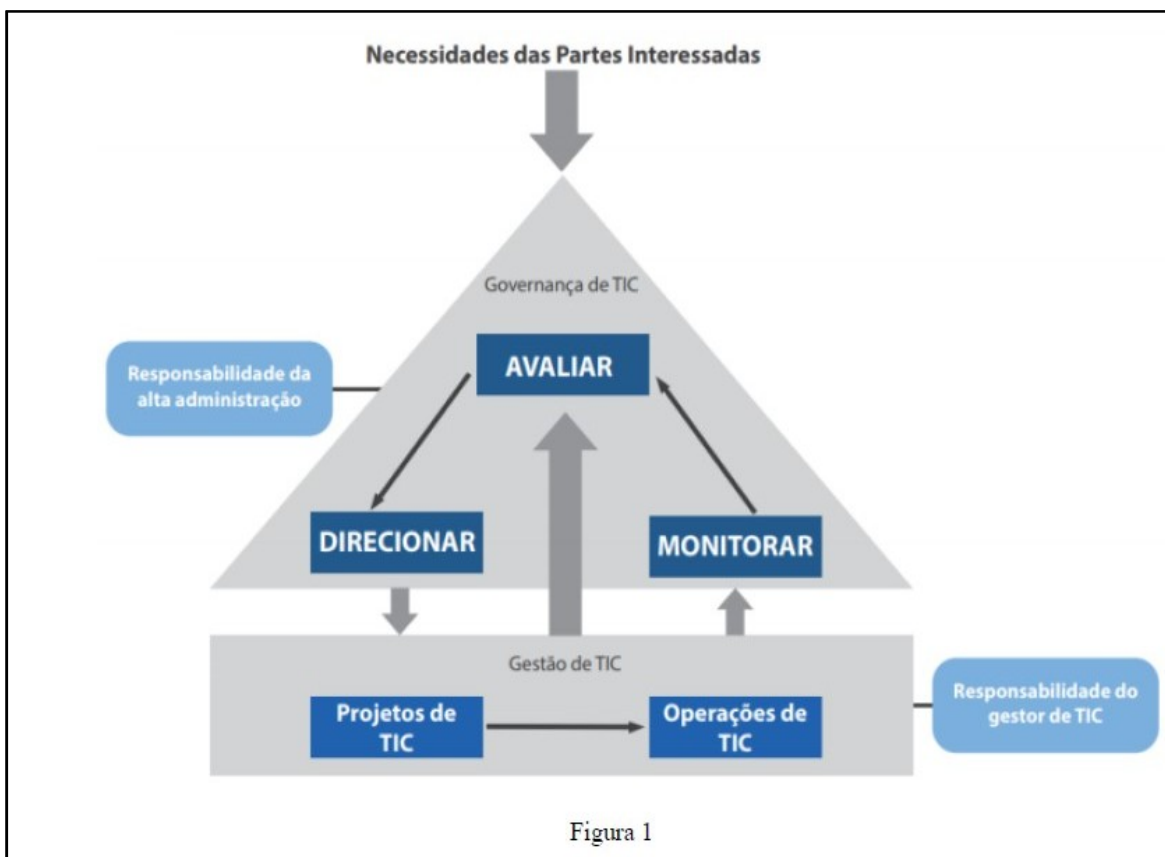
A Governança de TIC no setor público é essencialmente o mecanismo de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade. A governança de órgãos e entidades da administração pública envolve três funções básicas, alinhadas às tarefas sugeridas pela ISO/IEC38500:2008 (TCU, 2017):

- a) avaliar o ambiente, os cenários, o desempenho e os resultados atuais e futuros;
- b) direcionar e orientar a preparação, a articulação e a coordenação de políticas e planos, alinhando as funções organizacionais às necessidades das partes interessadas (usuários dos serviços, cidadãos e sociedade em geral) e assegurando o alcance dos objetivos estabelecidos; e
- c) monitorar os resultados, o desempenho e o cumprimento de políticas e planos, confrontando os com as metas estabelecidas e as expectativas das partes interessadas.

Enquanto a governança de TIC é o sistema pelo qual a atual e a futura utilização da TIC é dirigida e controlada, envolvendo avaliar e direcionar a utilização de TIC para apoiar a organização e o acompanhamento deste uso para realizar planos, incluindo a estratégia e as políticas de utilização de TIC dentro de uma organização, a gestão de TIC é responsável pelo planejamento, desenvolvimento, execução e monitoramento das atividades de TIC em consonância com a direção definida pela função de governança afim de atingir os objetivos corporativos. A



Figura 1 apresenta as funções básicas, bem como os papéis responsáveis, tanto pela governança, quanto pela gestão de TIC, que serão tratadas neste documento.



O Comitê de Governança de TIC é responsável por coordenar a formulação das propostas de políticas, diretrizes, objetivos e estratégias de TIC e por propor à presidência do TJAP o Plano de Diretor de TIC, bem como acompanhar sua execução, monitorar o desempenho da TI através de indicadores e realizar a gestão de portfólio entre demandas por projetos e serviços de TI.

As organizações adotam usualmente três níveis de planejamento, conforme a hierarquia:

➤ **Planejamento Estratégico**: o nível estratégico é elaborado com diretrizes e direcionamentos disponibilizados pela alta administração, por meio do qual são definidos os objetivos e planos da instituição. Direciona a tomada de decisões relativas às questões de longo prazo, tais como sobrevivência, crescimento e efetividade geral. É o processo que estabelece a direção a ser seguida pela organização.



➤ **Planejamento Tático**: o planejamento, no nível tático, transforma os objetivos gerais e as estratégias da alta administração em objetivos e atividades mais específicos. O principal desafio é promover uma integração eficiente e eficaz entre o nível estratégico e o nível operacional. Portanto, trabalha com o desdobramento dos objetivos, estratégias e políticas estabelecidas no Planejamento Estratégico Institucional e ENTIC-JUD.

➤ **Planejamento Operacional**: nesse planejamento o foco é trabalhar junto aos servidores envolvidos nas operações da organização, executando os planos específicos definidos no planejamento tático. Portanto tem-se, basicamente, os planos de ação operacionais, os quais descrevem em detalhes os recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, os procedimentos básicos a serem adotados; os resultados finais esperados; os prazos estabelecidos; os responsáveis por sua execução e implantação.

Os níveis de planejamento citados foram estabelecidos pelo TJAP através da Resolução 1452/2021-TJAP, com a instituição dos Comitês de Governança, Gestão e Segurança.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC, representa instrumento de gestão para a execução das ações de TIC do TJAP, exigido pelo Art. 06 da Resolução CNJ nº 370 de 28/01/2021, propiciando aos gestores:

- 1. Justificar os recursos aplicados em TIC;*
- 2. Minimizar o desperdício;*
- 3. Garantir o controle e a aplicação dos recursos naquilo que é considerado mais relevante e,*
- 4. Melhorar o gasto público e o serviço prestado ao cidadão.*

Com tais propósitos, o presente Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJAP para o período de 2021 a 2023 (PDTIC 2021-2023), reúne as ações de TIC a serem executadas no próximo biênio a fim de dar cumprimento aos objetivos delineados nos planos estratégicos institucional e da Estratégia Nacional de TIC do Judiciário (ENTIC-JUD).

Dessa forma, elaboramos o presente documento, contemplando as atuais demandas do portfólio do Departamento de Sistemas (DESI) salientando que, devido à



dinamicidade da área, este plano pode ser modificado de modo a acompanhar as novas necessidades do Poder Judiciário do Amapá desde que as alterações estejam alinhadas ao Planejamento Estratégico Institucional (PEI) ou Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Judiciário(ENTIC-JUD).

5.1. Justificativa:

Considerando o art. 6º da Resolução CNJ nº 370/2021, o Plano Diretor de TIC deve ser elaborado com suas ações alinhadas ao Planejamento Estratégico Institucional, ao Planejamento Estratégico Nacional do Poder Judiciário e à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário.

5.2. O Processo de Elaboração:

O principal norteador no processo de definição das ações que compõem este PDTIC foi o alinhamento à ENTIC-JUD.

O presente PDTIC foi elaborado pelo Departamento de Sistemas considerando:

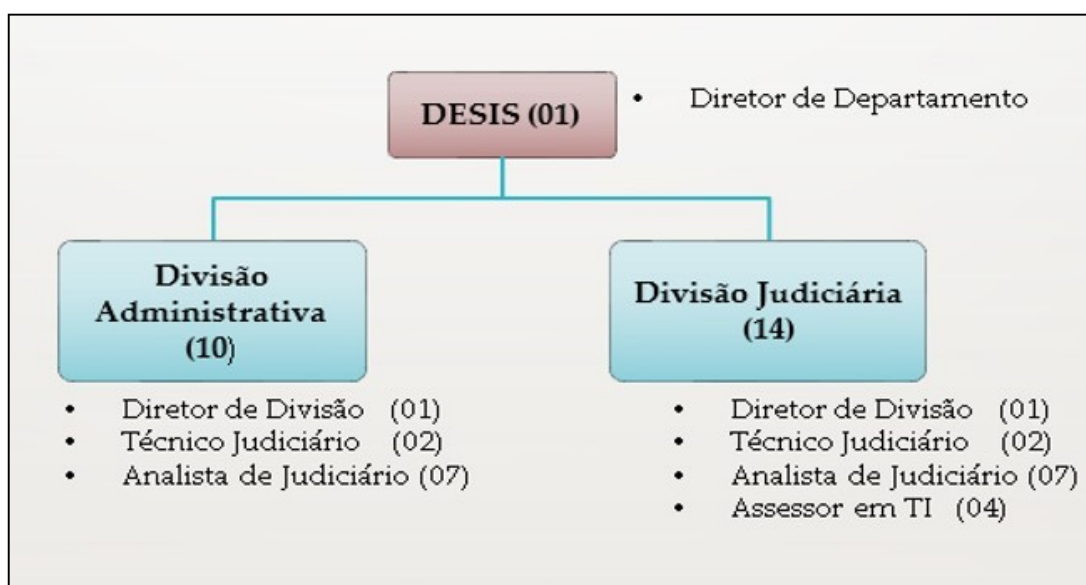
- ✓ *Os projetos do portfólio do PEI e Plano de Gestão 2021-2022;*
- ✓ *As demandas de projetos solicitados pelos outros setores do TJAP, que compõem o Portfólio de TIC;*
- ✓ *Demandas previstas para atualização do ambiente de infraestrutura tecnológica;*
- ✓ *Demandas previstas para cumprimentos às Resoluções do CNJ que tratam de Segurança da Informação;*
- ✓ *Comprimento da Implantação da Lei Geral de Proteção de Dados;*
- ✓ *Atualização da Política de Segurança da Informação;*
- ✓ *Novos objetivos lançados pela Estratégia Nacional de TIC do Judiciário;*
- ✓ *As ações a serem realizadas para atingir, no mínimo, o nível aprimorada em Governança de TIC.*



5.3. Documentos de Referência:

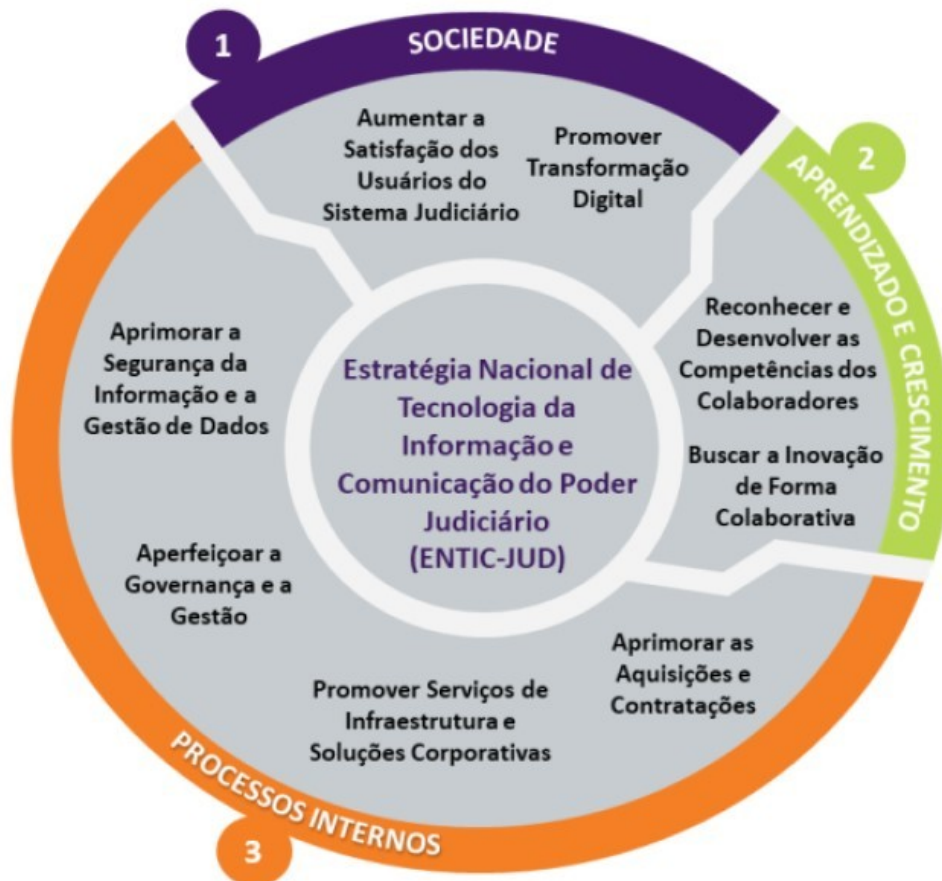
Documento	Descrição
Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021.	Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)
Resolução CNJ nº 325, de 30 de junho de 2020.	Estabelece a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026.
Resolução CNJ nº 182, de 17 de Outubro de 2013.	Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do CNJ.
Resolução 1452/2021-TJAP	Dispõe sobre o Plano Estratégico do Tribunal de Justiça do TJAP para o sexênio 2021-2026.
Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário ENTIC-JUD 2021-2026	Guia que contém os procedimentos, recomendações e boas práticas aplicáveis à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)

5.4. Organização do Departamento de Sistemas:





5.5. Mapa Estratégico de TIC:



5.6. Departamento de Sistemas

5.7. Missão:

Garantir o apoio estratégico efetivo à transformação digital.

5.8. Visão:

Ser referência no Judiciário em apoio estratégico de TI e inovação.

5.9. Valores:



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

- Acessibilidade
- Agilidade
- Eficiência
- Ética
- Imparcialização
- Inovação
- Integridade
- Segurança Jurídica
- Sustentabilidade
- Transparência e
- Responsabilização



6. AÇÕES E PROJETOS DE TIC

Perspectiva:

Sociedade

6.1. Objetivo Estratégico 01:

Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário

Descrição do Objetivo:

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.

Indicadores e metas:

N.º	Indicador	Metas		
		2021	2022	2023
01	Índice de satisfação dos usuários - %	50	60	70
02	Índice de adesão à Pesquisas de Satisfação Padronizada - %	100	100	100
03	Índice de Demandas Atendidas - %	70	75	80

Ações:

Ação	Descrição
Projeto SIREC – Sistema Informatizado para Resolução de Conflitos por meio da Conciliação e	Criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação, ampliando ainda mais o acesso à justiça, disponibilizando ao jurisdicionados novos métodos e novos



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Mediação	ambientes legítimos de solução de disputas.
Reformulação do Portal Institucional	Manutenção do portal, dentro da estrutura do portal, com informações e notícias sobre a gestão estratégica e transparência.
Adequação dos Sistemas à LGPD	Adequação dos sistemas desenvolvidos pelo TJAP à Lei Geral de Proteção de Dados, a ser implantada pelo judiciário estadual.
Desenvolvimento do Sistema de Prêmio de Qualidade do TJAP – Business Intelligence	Desenvolvimento de estrutura de dados e painéis gerenciais com informações consolidadas sobre acervo, força de trabalho e produtividade sob a ótica da alta administração.
Adequação das variáveis do Módulo de Produtividade Mensal, Justiça em Números e DATAJUD	Correção das variáveis apontadas pelo CNJ como divergentes ao DATAJUD
Expansão e aprimoramento do DATAJUD	Integração de todas as bases processuais da justiça amapaense visando a correção/ajustes de inconsistências.
Projeto API – Dados Abertos	Desenvolver um conjunto de instruções e padrões de sistema/consultas que possibilitem a integração e intercâmbio de dados
Projeto TJAP Mobile	Desenvolver aplicativo mobile disponibilizando ferramentas de apoio aos servidores e magistrados, bem como serviços básicos para o cidadão e operadores do direito.

6.2. Objetivo Estratégico 02:

Promover a Transformação Digital

Descrição do Objetivo:

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.

Indicadores e metas:



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

N.º	Indicador	Metas		
		2021	2022	2023
04	Índice de serviços digitais - %	50	60	70
05	Índice de execução do plano de transformação digital - %	25	35	45
06	Índice de serviços disponibilizados em nuvem - %		30	60

Ações:

Ação	Descrição
Implantação do Balcão Virtual nas Unidades Judiciais e Administrativas	Criação de portal, dentro da estrutura do portal institucional com informações e notícias sobre o Balcão Virtual e, principalmente, os links das salas de videoconferência para que o cidadão possa acessar.
Implantação do Juízo 100% Digital	Implantar ferramentas para possibilitar que o cidadão opte por usar tecnologia para ter acesso à justiça, sem comparecer fisicamente mas por meio eletrônico e remoto, além de permitir audiências e sessões de julgamento por videoconferência.
Implantação de ferramenta de ChatBot	Implantar ferramenta para simplificar e facilitar o acesso a serviços pelo cidadão.

Perspectiva:

Processos Internos

6.3. Objetivo Estratégico 03:

Aprimorar as aquisições e contratações

Descrição do Objetivo:

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.



Indicadores e metas:

N.º	Indicador	Metas		
		2021	2022	2023
07	Índice de Contratações de TIC Realizadas - %	90	90	95
08	Índice de adesão à resolução de contratações de TIC - %	100	100	100

Ações:

Ação	Descrição
Capacitação em APF e Oficina de Medição de Software	Capacitação em Análise de Pontos de Função e Gestão de Contratos de Desenvolvimento de Software
Capacitação em Licitações	Aprimorar a gestão documental para o processo de compras e licitações
Curso de Planejamento em Contratações de TIC com ênfase da Resolução nº 182/2013-CNJ	Aprimorar o Planejamento em Contratações de TIC com ênfase da Resolução nº 182/2013-CNJ

6.4. Objetivo Estratégico 04:

Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

Descrição do Objetivo:

Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas.

Indicadores e metas:

N.º	Indicador	Metas		
		2021	2022	2023



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

09	Índice de atendimento dos serviços de TIC definidos pelo órgão - %	60	70	80
10	Índice de Projetos de Software Aderentes à Metodologia de Desenvolvimento de Soluções.- %	10	15	30
11	Índice de Aderência das Soluções Implantadas ao Modelo Nacional de Interoperabilidade - %	80	90	95

Ações: Área de Infraestrutura de TIC

Ação	Descrição
Renovar Serviço de Certificação Digital (SDK) e Carimbo do Tempo	Continuidade da prestação do serviço já contratado, com previsão de renovação.
Atualização do licenciamento do Componente de Gerenciamento de Relatório - JSReport	Visa garantir a atualização tecnológica do gerenciador de relatórios em uso no Sistema Judicial
Atualização de licença da ferramenta scriptcase	Continuidade da prestação do serviço já contratado, com previsão de atualização de versão.
Projeto de Contratação de Fornecimento de plataforma em nuvem para hospedagem do Sistema Pje	Visa garantir o armazenamento e comunicação com a base de dados e aplicação do sistema de processo judicial eletrônico.
Aquisição de Servidores de banco de Dados para a capital e comarcas do interior do Estado	Aquisição de equipamentos de rede, do tipo servidor, adequados ao modelo da rede e replicação de dados utilizados pelo TJAP.

Ações: Projetos Administrativos

Ação	Descrição
Reformulação do Sistema Gestor das Tabelas de Lotações Paradigmas - TLP	Implementar ajustes no sistema de lotações paradigmas.
Desenvolver rotinas de integração com o Sistema SIAFE	Desenvolver rotinas para comunicar com as API's do sistema SIAFE, visando atender a geração de relatórios gerenciais e transparência.
Desenvolver novas funcionalidades no Sistema PJeADM	Atender Resolução XXXXX/2021
Aprimorar Sistema SGP	Aprimorar sistema de gestão de patrimônio
Adaptação no Sistema de Chamados e Gestão de Projetos	Implementar novas funcionalidades no sistema de acompanhamento de chamados e ordens de serviço
Implantar Sistema PROID	Desenvolver API's para interligação com o Sistema de Identificação Funcional do SERPRO



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Aprimorar Sistema PJE-DOC	Desenvolver novas funcionalidades e integrações com o novo sistema de processo eletrônico
Desenvolver novos relatórios no Sistema de Informação Gerencial – SIG	Criação de novos relatórios de gestão
Atualização do Sistema de Portarias e Diárias	Desenvolver novo sistema de portarias e diárias no padrão Web
Atualização do Sistema de Folha de Pagamento	Desenvolvimento ou aquisição de novo sistema de folha de pagamento

Ações: Projetos Judiciais

Ação	Descrição
Atualização do PJe	Migração de versão do PJe 2.1.13, aderente à plataforma PDPJ
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Vara Única do Mazagão – Competência Juizado Especial Cível	Implantação do fluxo do Juizado Especial Cível na vara piloto do Mazagão
Implantação do Sistema PJe - Comarca de Macapá – Competência Turma Recursal	Implantação do fluxo da Turma Recursal
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Vara Única do Mazagão – Competência Juizado de Fazenda	Implantação do fluxo do Juizado de Fazenda Pública na vara piloto do Mazagão

Pública	
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Vara Única do Mazagão – Competência Juizado MicroEmpresa	Implantação do fluxo do Juizado Micro Empresa na vara piloto do Mazagão
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Vara Única do Mazagão – Competência Juizado Criminal	Implantação do fluxo do Juizado Especial Criminal na vara piloto do Mazagão
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Vara Única do Mazagão – Competência Cível	Implantação do fluxo da competência cível na vara piloto do Mazagão
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Vara Única do Mazagão – Competência Família	Implantação do fluxo da competência família na vara piloto do Mazagão
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Vara Única do Mazagão – Competência Infância	Implantação do fluxo da competência infância na vara piloto do Mazagão
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Vara Única do Mazagão – Competência Criminal	Implantação do fluxo da competência criminal na vara piloto do Mazagão
Projeto de Migração de Dados do Sistema Tucujuris para o PJe	Desenvolver sistema de migração de dados
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Comarca Santana	Instalação, configuração e treinamento de usuários



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Comarca Porto Grande	Instalação, configuração e treinamento de usuários
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Comarca Ferreira Gomes	Instalação, configuração e treinamento de usuários
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Comarca Tartarugalzinho	Instalação, configuração e treinamento de usuários
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Comarca Amapá	Instalação, configuração e treinamento de usuários
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Comarca Calçoene	Instalação, configuração e treinamento de usuários
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Comarca Pedra Branca	Instalação, configuração e treinamento de usuários
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Comarca Oiapoque	Instalação, configuração e treinamento de usuários
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Comarca Laranjal do Jari	Instalação, configuração e treinamento de usuários
Implantação do Sistema PJe - 1ª Instância – Comarca Vitória do Jari	Instalação, configuração e treinamento de usuários
Projeto Justiça 4.0 - Integração com a Plataforma PDPJ	Integrar novos módulos do PJe à PDPJ
Projeto Justiça 4.0 - Implantação da Plataforma CODEX	Desenvolver estrutura de dados e aplicações de extração e conversão de informações
Integração com o STF – Envio de peças processuais	Desenvolver API's para o envio de peças processuais integrando através do MNI

Tratamento de processos de demandas repetitivas	Criação de mecanismos para identificação, monitoramento e tratamento de processos de demandas repetitivas
Gestão de Processos Sobrestados	Gestão automatizada dos processos sobrestados decorrentes de repercussão geral, recursos repetitivos e incidentes de resolução de demandas repetitivas (IRDR)
Ferramenta de controle das RPVs e Precatórios	Disponibilização de solução tecnológica para gestão e controle de requisições de pequenos valores e precatórios, emitidos por juízes, para a Fazenda Pública. Contemplará todo o fluxo do processo, desde o ofício de requisição oriundo das diversas unidades judiciais, os cálculos de atualização, manutenção de listas de pagamento e posterior confirmação bancária

6.5. Objetivo Estratégico 05:

Aperfeiçoar a Governança e a Gestão.



Descrição do Objetivo:

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.

Indicadores e metas:

N.º	Indicador	Metas		
		2021	2022	2023
12	Índice de Execução do PDTIC - %	80	90	90

Ações:

Ação	Descrição
Implantação da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Amapá.	Aprimorar metodologia de desenvolvimento de software, seguindo os padrões de métodos ágeis.

6.6. Objetivo Estratégico 06:

Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados

Descrição do Objetivo:

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.

Indicadores e metas:



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

N.º	Indicador	Metas		
		2021	2022	2023
13	Índice de serviços críticos com gestão de risco - %	5	15	30
14	Índice de Adesão à LGPD - %	40	70	85

Ações:

Ação	Descrição
Revisão das Políticas, abrangendo as áreas definidas pela ENTIC-JUD	Elaborar e aplicar política, gestão e processo de segurança da informação
Adequar Módulo de Cadastro de Pessoas	Realizar adequações de controle e fiscalização no gerenciamento de dados pessoais
Adequar Módulo de Publicação de informações no DJE	Realizar adequações na publicação de dados pessoais no Diário de Justiça Eletrônico
Adequar publicações de dados pessoais no portal institucional	Realizar adequações na publicação de dados pessoais no Portal Institucional

Perspectiva:

Aprendizado e Crescimento

6.7. Objetivo Estratégico 07:

Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores

Descrição do Objetivo:

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.

Indicadores e metas:

N.º	Indicador	Metas
-----	-----------	-------



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

		2021	2022	2023
15	Índice de execução do plano de capacitação de TIC - %	80	85	90

Ações:

Ação	Descrição
Instituir Política de Gestão de Pessoas de TIC	Definir e instituir Política de Gestão de Pessoas que promova a fixação de recursos humanos na área da Tecnologia da Informação e Comunicação.
Implantar e executar o Plano Anual de Capacitação de TIC 2022-2023	Desenvolver as competências gerenciais e técnicas necessárias à operacionalização da governança, da gestão e do uso da Tecnologia da Informação e Comunicação.
Avaliação de Desempenho – Gestão por Competências	Realizar avaliação de Desempenho – Gestão por Competências

6.8. Objetivo Estratégico 08:

Buscar a Inovação de Forma Colaborativa

Descrição do Objetivo:

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.

Indicadores e metas:

N.º	Indicador	Metas		
		2021	2022	2023
16	Índice de iniciativas publicadas no repositório Nacional - %		15	30
17	Índice de iniciativas realizadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário - %		15	30



6.9. Investimentos de TIC:

Orçamento 2021	
Áreas	Valor Estimado
Modernização	R\$ 1.250.000,00
Área de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas de Informação	R\$ 900.000,00
Área de Administração de Bancos de Dados	R\$ 50.000,00
Capacitação em TIC	R\$ 38.000,00
Infraestrutura de TIC	R\$ 35.000,00
TOTAL	R\$ 2.273.000,00

Orçamento 2022

Áreas	Valor Estimado
Solução de Business Intelligence	R\$ 1.000.000,00
Área de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas de Informação	R\$ 1.000.000,00
Contratação de Serviço de Nuvem	R\$ 500.000,00
Área de Administração de Bancos de Dados	R\$ 50.000,00
Capacitação em TIC	R\$ 50.000,00
Infraestrutura de TIC	R\$ 35.000,00
TOTAL	R\$ 2.600.000,00



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Nunca é demais ressaltar que qualquer plano, para ser de fato útil, não pode constituir um fim em si mesmo. Sua concepção é apenas o primeiro passo para o alcance de uma situação futura desejada pelo Tribunal. Nesse sentido, o verdadeiro esforço deve se concentrar na transformação dos propósitos em resultados efetivos, por meio da execução plena das ações de TIC programadas para o período 2021-2023.

Impõe-se, nesse contexto, o monitoramento rigoroso e constante das ações priorizadas e a eliminação, ou mitigação, das barreiras representadas pelos fatores críticos para implantação do plano, com destaque, no atual contexto de dificuldade econômica por que passa o país, e o Estado do Amapá, para os substanciais cortes nos orçamentos de custeio e de investimento dos órgãos públicos, que inclui o orçamento do TJAP para o exercício de 2022.