

Manual do Índice em Governança,  
Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário

iGovTIC-JUD  
2023

Abril de 2023

## **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**

### **PRESIDENTE**

Rosa Weber

### **CORREGEDORA NACIONAL DE JUSTIÇA**

Corregedor Luis Felipe Salomão

### **CONSELHEIROS**

Marcello Terto e Silva

Marcio Luiz Coelho de Freitas

Luiz Philipe Vieira de Mello Filho

Giovanni Olsson

Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho

Mauro Pereira Martins

Sidney Pessoa Madruga

João Paulo Santos Schoucair

Mário Henrique Aguiar Goulart Ribeiro Nunes Maia

Richard Pae Kim

Marcos Vinicius Jardim Rodrigues

Salise Monteiro Sanhotene

Jane Granzotto Torres da Silva

### **SECRETÁRIO-GERAL**

Gabriel da Silveira Matos

### **SECRETÁRIO ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA**

Ricardo Fioreze

### **DIRETOR-GERAL**

Johaness Eck

### **JUÍZES AUXILIARES DA PRESIDÊNCIA (DTI)**

Adriano da Silva Araújo

João Thiago de França Guerra

### **DIRETORES DO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Thiago de Andrade Vieira

Antonio Augusto Silva Martins

Leonardo Lemes Rosa

## Sumário

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>1</b>   | <b>Introdução</b> .....   | <b>6</b>  |
| 1.1        | Aprimoramentos do ciclo 2023.....   | 7         |
| 1.2        | Breve histórico .....   | 7         |
| 1.3        | Painel do iGovTIC-JUD.....  | 9         |
| <b>2</b>   | <b>Dúvidas sobre o iGovTIC-JUD 2023</b> .....   | <b>9</b>  |
| 2.1        | Respostas as Perguntas Frequentes – FAQ.....  | 9         |
| 2.2        | Connect-Jus.....  | 9         |
| <b>3</b>   | <b>Composição geral do iGovTIC-JUD</b> .....  | <b>10</b> |
| 3.1        | Distribuição das perguntas do iGovTIC-JUD em Seções.....  | 10        |
| <b>4</b>   | <b>Metodologia de cálculo do iGovTIC-JUD – 2023</b> .....   | <b>11</b> |
| 4.1        | Exemplo de cálculo do iGovTIC-JUD – 2023.....   | 12        |
| <b>5</b>   | <b>Seção 1 - Avaliação da Área de TIC</b> .....   | <b>15</b> |
| <b>5.1</b> | <b>Subseção 1.1 - Perguntas específicas de TIC</b> .....  | <b>15</b> |
| 5.1.1      | Domínio: Governança e Gestão de TIC .....   | 15        |
|            | Pergunta da Área de TIC 1: A coordenação dos macroprocessos e as funções gerenciais de TIC são executadas por servidores do quadro permanente do órgão e em regime de dedicação exclusiva.....  | 15        |
|            | Pergunta da Área de TIC 2: Os processos de planejamento orçamentário de TIC, de gerenciamento de projetos de TIC e de gerenciamento de contratos de TIC são formalmente instituídos como normas de cumprimentos obrigatório; são executados de acordo com o seu ato constitutivo; e revisados anualmente e aperfeiçoado quando necessário? .....                                  | 16        |
|            | Pergunta da Área de TIC 3: O órgão elaborou, entregou e executa os Planos previstos na ENTIC-JUD? .....   | 17        |
|            | Pergunta da Área de TIC 4: O órgão possui Comitê de Governança de TIC instituído e atuante no acompanhamento de suas deliberações? .....  | 17        |
|            | Pergunta da Área de TIC 5: O órgão possui Comitê de Gestão de TIC instituído e atuante no acompanhamento de suas deliberações?.....   | 18        |
|            | Pergunta da Área de TIC 6: O órgão possui PDTIC vigente e possui sua execução monitorada sistematicamente?.....   | 18        |
|            | Pergunta da Área de TIC 7: Os artefatos de contratações do Plano vigente, desde que não tenham sido considerados sigilosos, são disponibilizados em local de fácil acesso no portal do órgão, na internet, e no Repositório Nacional (considerar o DOD, ETP e TR de contratações que foram planejadas no primeiro semestre de 2022, conforme plano de contratação vigente)? ..... | 19        |
|            | Pergunta da Área de TIC 8: Sobre o Plano de Transformação Digital (PTD). .....  | 20        |
|            | Pergunta da Área de TIC 9: Em relação a Transformação Digital, as seguintes ações são realizadas? .....   | 21        |

|   |           |
|---|-----------|
| Pergunta da Área de TIC 10: Dentro dos serviços oferecidos para a sociedade, quantos são disponibilizados de forma digital? .....   | 21        |
| Pergunta da Área de TIC 11: Sobre a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br) (Res. CNJ nº 335/2020 e Port. CNJ nº 252/2020): .....   | 22        |
| Pergunta da Área de TIC 12: Sobre a "Justiça 4.0" .....   | 23        |
| Pergunta da Área de TIC 13: Existem ações para implementar os modelos de inteligência artificial (IA) (Resolução CNJ nº 332/2020)? .....  | 24        |
| Pergunta da Área de TIC 14: Sobre o funcionamento da Central de Serviços de TIC. ....   | 25        |
| Pergunta da Área de TIC 15: Sobre a Central de Atendimento aos Usuário de Soluções de TIC. Ela foi reconhecida, no ciclo do ano anterior, por excelência na prestação de seus serviços. Só serão contabilizados os valores Ótimo e Bom.....                                       | 25        |
| Pergunta da Área de TIC 16: Sobre os servidores gestores e técnicos. ....   | 26        |
| Pergunta da Área de TIC 17: Sobre os servidores da área de TIC. ....  | 26        |
| 5.1.2 Domínio: Gerenciamento de serviços de TIC.....  | 27        |
| Pergunta da Área de TIC 18: Sobre a infraestrutura de TIC. ....   | 27        |
| Pergunta da Área de TIC 19: Sobre o provedor de serviços em nuvem.....  | 28        |
| Pergunta da Área de TIC 20: Sobre a prestação de serviços em nuvem.....   | 29        |
| Pergunta da Área de TIC 21: Sobre o gerenciamento de serviços de TIC, quais foram implementados, são executados, monitorados e revisados? .....   | 32        |
| Pergunta da Área de TIC 22: Sobre o Comitê de Segurança da Informação do órgão (Resolução CNJ nº 396/2021): .....   | 32        |
| Pergunta da Área de TIC 23: Sobre o nível da Segurança da Infraestrutura Crítica e da Governança da Segurança da Informação, protocolos e manuais instituídos pela Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ) (Resolução CNJ nº 396/2021): ..... | 33        |
| Pergunta da Área de TIC 24: Sobre o Plano de Gestão de Riscos de TIC: .....   | 34        |
| Pergunta da Área de TIC 25: Sobre a Política de Segurança da Informação (PSI):.....   | 34        |
| Pergunta da Área de TIC 26: O órgão conta com ações para adequar os seus sistemas de informação, aos padrões de interoperabilidade estabelecidos pelo CNJ. ....   | 35        |
| Pergunta da Área de TIC 27: Sobre o processo de desenvolvimento e sustentação de sistemas: .....  | 35        |
| Pergunta da Área de TIC 28: Sobre as soluções de TIC: .....   | 36        |
| <b>5.2 Subseção 1.2 – Diagnóstico Complementar .....</b>  | <b>37</b> |
| 5.2.1 Inovação e Inteligência Artificial.....   | 37        |
| 5.2.2 Força de Trabalho de TIC. ....  | 38        |
| 5.2.3 Execução orçamentária e financeira de TIC (exercício financeiro de 2022). ....  | 38        |
| 5.2.4 Aquisições de bens e de contratações de serviços de TIC (referência de 2022).....   | 39        |
| 5.2.5 Sistemas de informação que sustentam a atividade precípua do órgão. ....  | 40        |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 5.2.6    | Sistemas de informação que sustentam a atividade administrativa do órgão. ....  | 41        |
| 5.2.7    | Atuação dos Conselhos sobre a Transformação Judicial do Poder Judiciário. ....  | 42        |
| 5.2.8    | Aplicação e disseminação de conhecimentos de TIC, conforme a Resolução CNJ nº 443/2022. ....  | 43        |
| <b>6</b> | <b>Seção 2 – Avaliação da Área de Negócio.....</b>  | <b>44</b> |
| 6.1.1    | Domínio: Governança e Gestão de TIC .....   | 44        |
|          | Pergunta da Área de Negócio 1: A área de negócio consegue perceber que a área de TIC tem condições de recomendar tecnologias e inovações para promover a solução das demandas?.....   | 44        |
|          | Pergunta da Área de Negócio 2: A área de TIC consegue realizar as entregas das demandas dentro dos prazos acordados?.....   | 45        |
|          | Pergunta da Área de Negócio 3: Os produtos e serviços entregues pela TIC atendem as expectativas exigidas pela área comercial? .....  | 45        |
|          | Pergunta da Área de Negócio 4: Durante o ciclo de desenvolvimento do produto ou serviço de TIC, a área de negócio participa e é envolvida nas etapas de desenvolvimento para garantir que o produto ou serviço atenda às necessidades e expectativas do usuário final e contribua para o atingimento dos objetivos de negócio?? ..... | 46        |
|          | Pergunta da Área de Negócio 5: Qual a visão geral da área de negócio em relação a área de TIC? .....  | 46        |
| 6.1.2    | Domínio: Gerenciamento de serviços de TIC.....  | 47        |
|          | Pergunta da Área de Negócio 6: Os produtos e serviços de TIC disponibilizados são confiáveis na perspectiva da área de negócio do órgão? .....  | 47        |
|          | Pergunta da Área de Negócio 7: A variedade de canais de comunicação disponibilizados pela área de TIC é suficiente e efetiva para atender às demandas e necessidades da área de negócio?? .....   | 47        |
|          | Pergunta da Área de Negócio 8: A Área de Negócio sente confiança ao utilizar as ferramentas de trabalho e sistemas disponibilizados pela área de TIC em relação à proteção dos seus dados e informações?? .....   | 48        |
|          | Pergunta da Área de Negócio 9: A área de TIC consegue atender e resolver os incidentes e problemas relacionadas à TIC de forma eficiente?.....  | 48        |
|          | Pergunta da Área de Negócio 10: A área de negócio entende que os produtos e serviços entregues pela área de TIC são inovadores e proporcionam a melhoria nas atividades diárias?.....   | 49        |

## 1 Introdução

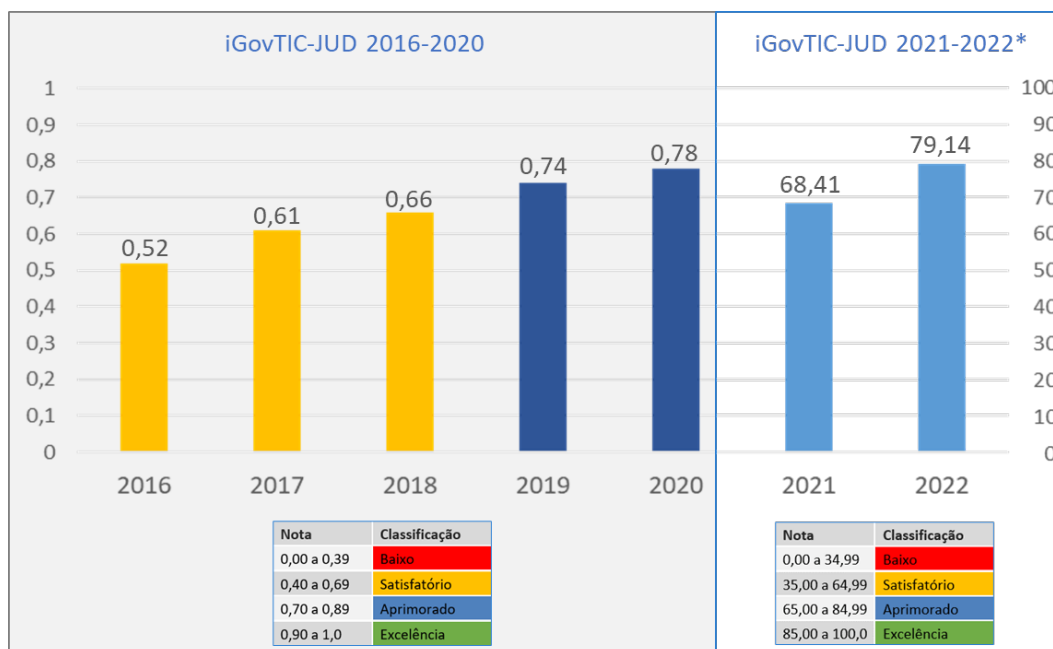
O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução CNJ nº 370/2021, estabeleceu no art. 11 a realização anual do diagnóstico que tem por finalidade a mensuração da maturidade em TIC dos órgãos submetidos ao seu controle administrativo e financeiro, uma ação que tem contribuído para o aperfeiçoamento dos Viabilizadores de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) constantes na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) vigente.

Conforme o art. 2º, inciso II, da Resolução CNJ nº 370/2021, o resultado dos órgãos do Poder Judiciário no Índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (iGovTIC-JUD) compõe a meta da ENTIC-JUD, reforçando a importância dessa avaliação para o desenvolvimento e aprimoramento das práticas de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC.

O diagnóstico é obtido por meio da aplicação de questionário aos órgãos do Poder Judiciário e, como resultado da aferição, é publicado o nível de maturidade em TIC atingido por cada órgão, permitindo uma análise comparativa e a identificação de oportunidades de melhoria.

Desde a primeira edição do iGovTIC-JUD, é perceptível a evolução da maturidade em Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC pelos órgãos do Poder Judiciário, demonstrando o comprometimento e o progresso contínuo, conforme observado a seguir:

### Resultado Geral do iGovTIC-JUD 2016-2022



\* A partir de 2021, com a publicação da Res. CNJ nº 370/2021, houve uma reestruturação do iGovTIC-JUD, sendo criada metodologia alinhada às estratégias da nova ENTIC-JUD.

No Ciclo de 2023, buscando aumentar a assertividade do iGovTIC-JUD, foram realizadas revisões que consideraram o histórico de resultados já alcançados pelos órgãos. Além disso, foi inserida uma nova Seção com o objetivo de aperfeiçoar a avaliação da maturidade de TIC dos órgãos, por meio da participação das áreas de negócio na avaliação. Essa inclusão possibilitará a captação das percepções do negócio em relação à entrega de valor da área de TIC, contribuindo para o aprimoramento contínuo do iGovTIC-JUD. Com isso, será possível aprimorar ainda mais a Governança, a Gestão e a Infraestrutura de TIC no Poder Judiciário.

## 1.1 Aprimoramentos do ciclo 2023

Com vistas à contínua melhoria do questionário e busca por maior assertividade dos resultados do iGovTIC-JUD, as perguntas e os pesos do questionário foram revisados com a finalidade de incentivar os órgãos para que deem maior atenção às questões que ainda não foram cumpridas completamente, ou seja, que estão em processo de evolução.

Assim, com base nos dados dos anos anteriores e, principalmente, no tocante a questões já superadas pelos órgãos do Poder Judiciário, os pesos das questões e as notas dos itens foram redistribuídas, conforme pode ser observado na descrição de cada uma das perguntas detalhadas neste Manual.

Além disso, para que o iGovTIC-JUD possa contemplar de forma mais efetiva a percepção das áreas negociais no que tange à entrega de valor da área de TIC, foi criada uma seção no formulário, a ser respondida pelas áreas negociais dos órgãos, composta por perguntas relacionadas aos dois domínios da ENTIC-JUD (Governança e Gestão de TIC e Gerenciamento de Serviços de TIC).

Para fins de referência, foram estudados modelos de análise que têm como objetivo mensurar o grau de maturidade em Governança, Gestão e Infraestrutura das áreas de TIC de empresas e órgãos públicos, instituições privadas, nacionais e internacionais, ferramentas que são amplamente utilizadas no mercado e que contribuíram para aperfeiçoamentos do formulário.

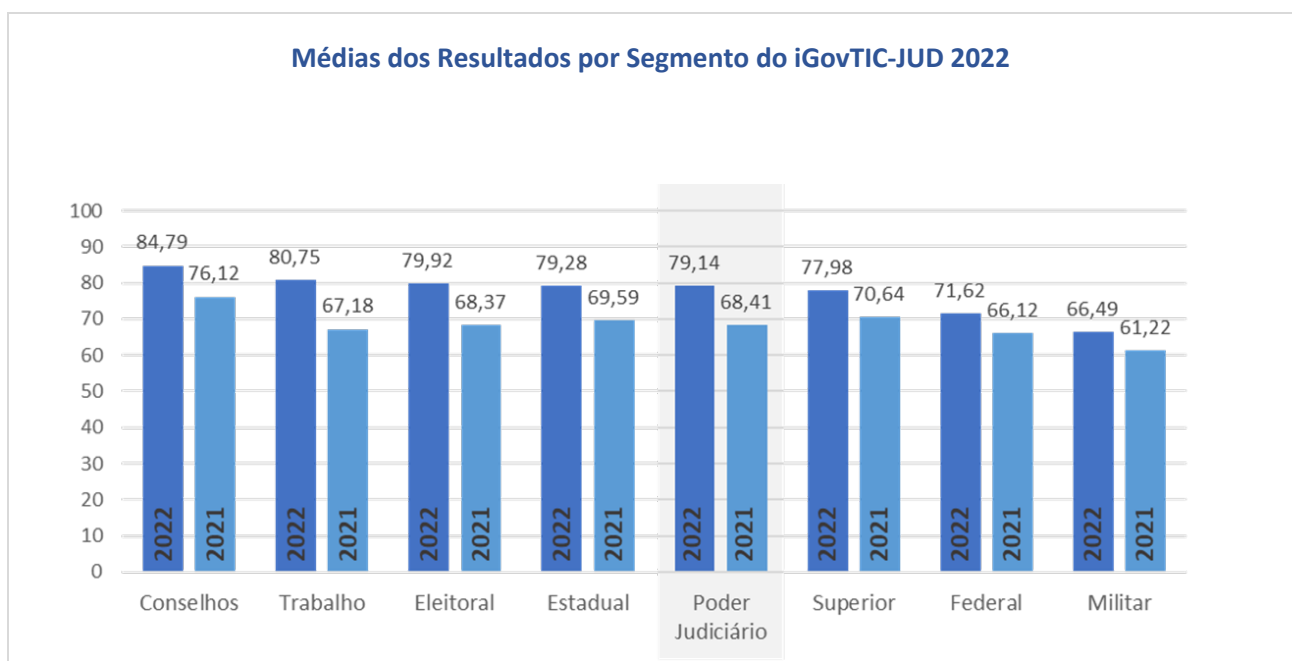
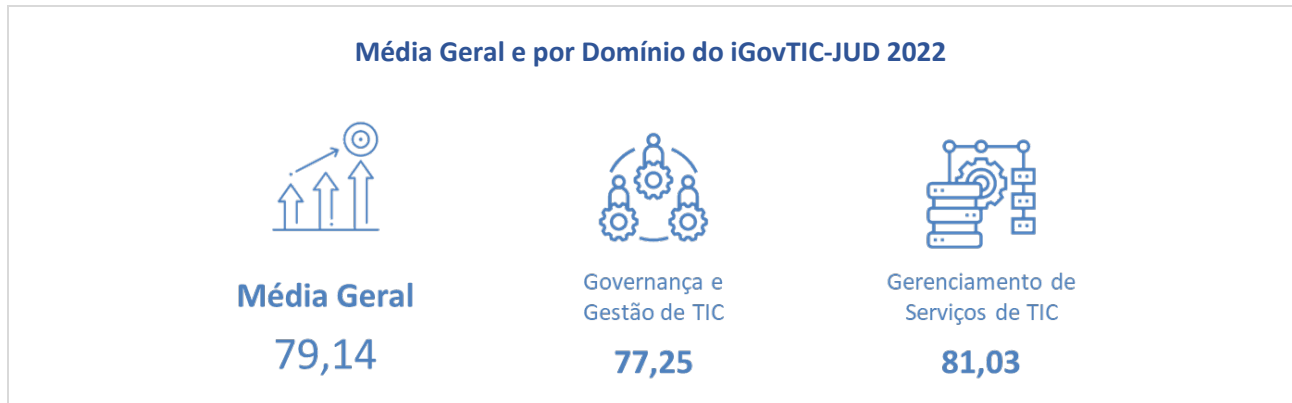
## 1.2 Breve histórico

Em 2016, a primeira versão do iGovTIC-JUD foi elaborada com base em boas práticas de mercado e do serviço público, resultando em um questionário composto por tópicos subdivididos entre os domínios: de Governança e Gestão de TIC; e de Infraestrutura de TIC, alinhados às estratégias e direcionadores da ENTIC-JUD vigente na época, Resolução CNJ nº 211/2015.

Com a publicação da nova ENTIC-JUD (Resolução CNJ nº 370/2021), novos requisitos foram definidos e uma nova metodologia foi criada de forma a atender os direcionadores do normativo vigente. Dessa forma, foram criados critérios de avaliação, de cálculo e novas perguntas, resultando no iGovTIC-JUD a ser aplicado no período de 2021 a 2026.



Como resultado da aplicação do iGovTIC-JUD 2022 o Poder Judiciário obteve:





### 1.3 Painel do iGovTIC-JUD

O CNJ disponibiliza um painel que apresenta os gráficos do resultado geral, da média por segmento, da média por dimensão, da evolução histórica geral, dos relatórios detalhados, das notas de cada órgão, das respostas do questionário por órgão e por tipo de pergunta.

Para acessar o painel, visite o *link*:

<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/painel-do-igovtic-jud-do-poder-judiciario>

## 2 Dúvidas sobre o iGovTIC-JUD 2023

### 2.1 Respostas as Perguntas Frequentes – FAQ

A FAQ tem por objetivo trazer respostas às dúvidas mais frequentes dos órgãos sobre o preenchimento do iGovTIC-JUD 2023.

Importante salientar que este documento é constantemente atualizado conforme novos questionamentos sejam considerados pertinentes e válidos para inclusão, vislumbrando sanar de forma cada vez mais completa as dúvidas enviadas.

O documento poderá ser acessado pelo *link*: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/indice-de-governanca-gestao-e-infraestrutura-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-do-poder-judiciario-igovtic-jud/>

### 2.2 Connect-Jus

A Plataforma de Governança Digital Colaborativa do Poder Judiciário (Connect-Jus), para fins do iGovTIC-JUD, é considerada o repositório nacional de documentos.

A Connect-Jus é uma iniciativa do CNJ, e tem por objetivo ser um espaço de discussão de temas relevantes à área de TIC.

Qualquer tipo de dúvida relativa ao preenchimento do iGovTIC-JUD deve ser encaminhada pela plataforma, *link*: <https://connect.cnj.jus.br/foruns/ver-forum?forum=14>

### 3 Composição geral do iGovTIC-JUD

O iGovTIC-JUD é composto por duas Seções com perguntas que abrangem os dois domínios da ENTIC-JUD: Governança e Gestão de TIC e Gerenciamento de Serviços de TIC.

A Primeira Seção é destinada à avaliação pela própria área de TIC, por meio de dois grupos de perguntas com objetivo de pontuar e aferir o grau de maturidade e de realizar diagnóstico complementar.

A Segunda Seção é destinada à avaliação do grau de maturidade em TIC pelas áreas de negócio dos órgãos.

#### 3.1 Distribuição das perguntas do iGovTIC-JUD em Seções

A tabela a seguir demonstra a distribuição das perguntas pelos temas e domínios estabelecidos na ENTIC-JUD, em duas Seções, permitindo avaliação interna da área de TIC e externa da área de negócio:

| Perguntas | iGovTIC-JUD 2021/2026                               |
|-----------|---|
| <b>64</b> | <b>Seção 1 – Avaliação da Área de TIC</b>           |
| <b>28</b> | <b>Subseção 1.1 – Perguntas específicas de TIC</b>  |
| <b>17</b> | <b>Governança e Gestão de TIC</b>                   |
| 2         | Estruturas Organizacionais e Macroprocessos         |
| 5         | Políticas e Planejamento                            |
| 6         | Transformação Digital                               |
| 2         | Atendimento e Suporte ao Usuário                    |
| 2         | Pessoas   |
| <b>11</b> | <b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b>             |
| 4         | Infraestrutura Tecnológica e Serviços em Nuvem      |
| 4         | Riscos, Segurança da Informação e Proteção de Dados |
| 3         | Sistemas de Informação                              |
| <b>36</b> | <b>Subseção 1.2 – Diagnóstico Complementar</b>      |
| <b>10</b> | <b>Seção 2 – Avaliação da Área de Negócio</b>       |
| 5         | Governança e Gestão de TIC                          |
| 5         | Gerenciamento de Serviços de TIC                    |

## 4 Metodologia de cálculo do iGovTIC-JUD – 2023

Para o cálculo do iGovTIC-JUD – 2023, são considerados sete níveis de consolidação:

1. Nota do Item da Pergunta da Área de TIC (NI-TIC)
2. Nota Final da Pergunta da Área de TIC (NFP-TIC)
3. Nota Final do Tema (NFT)
4. Nota Final da Avaliação da Área de TIC (NF-TIC)
5. Nota Final da Pergunta da Área de Negócio (NFP-AN)
6. Nota Final da Avaliação da Área de Negócio (NF-AN)
7. Nota Final do iGovTIC-JUD

A metodologia para o cálculo do iGovTIC-JUD – 2023 é descrita conforme detalhamento das fórmulas a seguir:

### Seção 1 – Avaliação da Área de TIC:

#### Subseção 1.1 – Perguntas Específicas da Área de TIC:

**Nota do Item da Pergunta da Área de TIC (NI-TIC):** os itens das perguntas da Área de TIC são valorados de 0 a 100 pontos, de acordo com o seu grau de importância.

**Nota Final da Pergunta da Área de TIC (NFP-TIC):** cada pergunta da área de TIC é composta por itens. O somatório dos itens, de cada pergunta, resultará na Nota Final da Pergunta da Área de TIC (NFP-TIC), que pode variar de 0 a 100 pontos, conforme fórmula abaixo:

- NFP-TIC = Nota Final da Pergunta da Área de TIC
- NI-TIC = Nota do Item da Pergunta da Área de TIC

$$\text{NFP-TIC} = \text{NI-TIC1} + \text{NI-TIC 2} + \dots + \text{NI-TIC n}$$

**Nota Final do Tema (NFT):** as perguntas da área de TIC são agrupadas por temas. Cada pergunta possui um peso definido, em porcentagem, de acordo com o seu grau de importância para o tema. O somatório dos pesos de todas as perguntas do tema resultará em 100%. Veja:

- NFT = Nota Final do Tema
- NFP-TIC = Nota Final da Pergunta da Área de TIC
- PP-TIC = Peso da Pergunta da Área de TIC

$$\text{NFT} = (\text{NFP-TIC1} * \text{PP-TIC1\%}) + (\text{NFP-TIC2} * \text{PP-TIC 2\%}) + \dots + (\text{NFP-TICn} * \text{PP-TICn\%})$$

**Nota Final da Avaliação da Área de TIC (NF-TIC):** o resultado é obtido pela média aritmética das Notas Finais dos Temas (NFTs), conforme fórmula abaixo:

$$\text{NF-TIC} = (\text{NFT1} + \text{NFT2} + \dots + \text{NFT8}) / 8$$

### Seção 2 – Avaliação da Área de Negócio:

**Nota Final da Avaliação da Área de Negócio (NF-AN):** o resultado é obtido pela média aritmética das Notas Finais das Perguntas da Área de Negócio (NFP-ANs), conforme fórmula abaixo:

$$\text{NF-AN} = (\text{NFP-AN1} + \text{NFP-AN1} + \dots + \text{NFP-AN10}) / 10$$

**Resultado Geral do iGovTIC-JUD – 2023:**

**Nota Final do iGovTIC-JUD:** calculada pelo somatório ponderado das Notas Finais da Avaliação das áreas de TIC e de Negócio, utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{iGovTIC-JUD} = (\text{NF-TIC} * 0,9) + (\text{NF-AN} * 0,1)$$

Cabe destacar que NF-TIC representa a Nota Final da Avaliação da Área de TIC e NF-AN representa a Nota Final da Avaliação da Área de Negócio. A ponderação de 90% para a área de TIC e 10% para a área de Negócio tem como objetivo reconhecer a importância da contribuição da área de Negócio na avaliação da entrega de valor da área de TIC.

Dessa forma, a partir do resultado obtido, cada órgão é classificado de acordo com seu nível de maturidade.

Cabe destacar que com a finalidade de assegurar que os órgãos tivessem um período de adequação à nova metodologia do iGovTIC-JUD, implementada em 2021, foram criadas faixas de transição para as avaliações compreendidas entre 2021 e 2022, conforme tabela abaixo:

**Tabela 6.** Nível de maturidade iGovTIC-JUD 2023

| Nível de Maturidade | Faixas do período de transição 2021   | Faixas do período de transição 2022   | Faixas 2023 a 2026                    |
|---------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Baixo               | $0 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 30$      | $0 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 35$      | $00 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 40$     |
| Satisfatório        | $30 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 60$     | $35 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 65$     | $40 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 70$     |
| Aprimorado          | $60 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 80$     | $65 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 85$     | $70 \leq \text{iGovTIC-JUD} < 90$     |
| Excelência          | $80 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$ | $85 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$ | $90 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$ |

**4.1 Exemplo de cálculo do iGovTIC-JUD – 2023**

**Seção 1 – Avaliação da Área de TIC:**

**Subseção 1.1 – Perguntas específicas de TIC:**

**a) Nota Final da Pergunta da Área de TIC (NFP-TIC):**

A pergunta abaixo é composta por cinco itens, dos quais o item 5 possui maior pontuação por seu grau de importância. Destaca-se que o somatório dos itens resulta no total de 100 pontos para a pergunta.

No exemplo, o Tribunal não pontuou nos itens 3 e 4 por ter respondido “Não”.

**Pergunta da Área de TIC:** Sobre o funcionamento da Central de Serviços de TIC.

| Item | Sobre o funcionamento da Central de Serviços de TIC.                           | Resposta | Pontos |
|------|--|----------|--------|
| 1    | As atividades são executadas de acordo com o seu ato constitutivo.             | Sim      | 12     |
| 2    | Possui software de gestão de atendimento atualizado.                           | Sim      | 11     |
| 3    | É realizada capacitação periódica dos atendentes.                              | Não      | 12     |
| 4    | Possui FAQs atualizadas.   | Não      | 10     |
| 5    | Pelo menos 95% dos atendimentos são realizados dentro do SLA ou ANO acordados. | Sim      | 55     |

Exemplo de cálculo da Nota Final da Pergunta da Área de TIC (NFP-TIC):

$$\text{NFP-TIC} = \text{NI-TIC1} + \text{NI-TIC2} + \dots + \text{NI-TICn}$$

$$\text{NFP-TIC} = \text{NI-TIC1} + \text{NI-TIC2} + \text{NI-TIC3} + \text{NI-TIC4} + \text{NI-TIC5}$$

$$\text{NFP-TIC} = 12 + 11 + 0 + 0 + 55 = 78$$



**c) Nota Final da Avaliação da Área de TIC (NF-TIC):**

$$NF-TIC = (NFT1 + \dots + NFT8) / 8$$

$$NF-TIC = (NFT1 + NFT2 + NFT3 + NFT4 + NFT5 + NFT6 + NFT7 + NFT8) / 8$$

$$NF-TIC = (88,10 + 77,33 + 93,00 + 82,50 + 88,62 + 59,00 + 81,00 + 75,97) / 8$$

$$NF-TIC = 80,69$$

**Seção 2 – Avaliação da Área de Negócio:**

**d) Nota Final da Avaliação da Área de Negócio (NF-AN):**

**Exemplo:** No exemplo, o órgão atingiu as notas finais das perguntas de avaliação da Área de Negócio (NFP-ANs), conforme quadro abaixo:

| Pergunta | NFP-AN |
|----------|--------|
| NFP-AN1  | 50,00  |
| NFP-AN2  | 25,00  |
| NFP-AN3  | 75,00  |
| NFP-AN4  | 50,00  |
| NFP-AN5  | 100,00 |
| NFP-AN6  | 25,00  |
| NFP-AN7  | 25,00  |
| NFP-AN8  | 100,00 |
| NFP-AN9  | 50,00  |
| NFP-AN10 | 75,00  |

Nota da Final da Avaliação da Área de Negócio (NF-AN):

$$NF-AN = (NPN1 + \dots + NPN10) / 10$$

$$NF-AN = (50 + 25 + 75 + 50 + 100 + 25 + 25 + 100 + 50 + 75) / 10$$

$$NF-AN = 57,50$$

**Resultado Geral do iGovTIC-JUD – 2023**

**e) Nota Final do iGovTIC-JUD:**

$$iGovTIC-JUD = (NF-TIC * 0,9) + (NF-AN * 0,1)$$

$$iGovTIC-JUD = (80,69 * 0,9) + (57,50 * 0,1)$$

$$iGovTIC-JUD = 78,37$$

**IGOV TIC-JUD = 78,37**

**Nível de Maturidade Aprimorado**

| Nível de Maturidade | Faixas do período de transição 2021 | Faixas do período de transição 2022 | Faixas 2023 a 2026             |
|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| Baixo               | $0 \leq iGovTIC-JUD < 30$           | $0 \leq iGovTIC-JUD < 35$           | $00 \leq iGovTIC-JUD < 40$     |
| Satisfatório        | $30 \leq iGovTIC-JUD < 60$          | $35 \leq iGovTIC-JUD < 65$          | $40 \leq iGovTIC-JUD < 70$     |
| Aprimorado          | $60 \leq iGovTIC-JUD < 80$          | $65 \leq iGovTIC-JUD < 85$          | $70 \leq iGovTIC-JUD < 90$     |
| Excelência          | $80 \leq iGovTIC-JUD \leq 100$      | $85 \leq iGovTIC-JUD \leq 100$      | $90 \leq iGovTIC-JUD \leq 100$ |

## 5 Seção 1 - Avaliação da Área de TIC

### 5.1 Subseção 1.1 - Perguntas específicas de TIC

#### 5.1.1 Domínio: Governança e Gestão de TIC

##### 5.1.1.1 Tema 1: Estruturas Organizacionais e Macroprocessos

Pergunta da Área de TIC 1: A coordenação dos macroprocessos e as funções gerenciais de TIC são executadas por servidores do quadro permanente do órgão e em regime de dedicação exclusiva.

Peso da Pergunta em 2022: 30%

Peso da Pergunta em 2023: 20%

**Item 1.1:** Sobre a coordenação de macroprocessos de TIC. Ela é executada por:

| Tipo  | Respostas                                      | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|--|-----------|-----------|
| Lista | Até 60% de servidores do quadro permanente.    | 0         | 0         |
| Lista | 60% a 85% de servidores do quadro permanente.  | 25        | 25        |
| Lista | 86% a 100% de servidores do quadro permanente. | 50        | 50        |

**Item 1.2:** Sobre as funções gerenciais de TIC. Elas são executadas por:

| Tipo  | Respostas                                      | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|--|-----------|-----------|
| Lista | Até 60% de servidores do quadro permanente.    | 0         | 0         |
| Lista | 60% a 85% de servidores do quadro permanente.  | 25        | 25        |
| Lista | 86% a 100% de servidores do quadro permanente. | 50        | 50        |

**Descrição:** De acordo com o art. 23, parágrafo único, da Resolução CNJ nº 370/2021, a coordenação dos macroprocessos e das funções gerenciais de TIC, preferencialmente, deverão ser executadas por servidores do quadro permanente do órgão e em regime de dedicação exclusiva.



Pergunta da Área de TIC 2: Os processos de planejamento orçamentário de TIC, de gerenciamento de projetos de TIC e de gerenciamento de contratos de TIC são formalmente instituídos como normas de cumprimentos obrigatório; executados de acordo com o seu ato constitutivo; e revisados anualmente e aperfeiçoado quando necessário?

Peso da Pergunta em 2022: 70%

Peso da Pergunta em 2023: 80%

**Item 2.1:** Sobre o Processo de Planejamento Orçamentário de TIC:

| Tipo    | Respostas                       | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|---------------------------------|-----------|-----------|
| Sim/Não | É formalmente instituído.       | 5         | 4         |
| Sim/Não | É executado conforme normativo. | 12        | 8         |
| Sim/Não | É revisado periodicamente.      | 16        | 15        |

**Item 2.2:** Sobre o Processo de Gerenciamento de Projetos de TIC:

| Tipo    | Respostas                       | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|---------------------------------|-----------|-----------|
| Sim/Não | É formalmente instituído.       | 5         | 5         |
| Sim/Não | É executado conforme normativo. | 12        | 10        |
| Sim/Não | É revisado periodicamente.      | 16        | 23        |

**Item 2.3:** Sobre o Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC:

| Tipo    | Respostas                       | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|---------------------------------|-----------|-----------|
| Sim/Não | É formalmente instituído.       | 5         | 5         |
| Sim/Não | É executado conforme normativo. | 13        | 8         |
| Sim/Não | É revisado periodicamente.      | 16        | 22        |

**Descrição:**

O órgão possui metodologia de gestão de processos para o gerenciamento do Processo de Planejamento Orçamentário de TIC, do Processo de Gerenciamento de Projetos de TIC e do Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC. Para fins do iGovTIC-JUD, considera-se periódica a revisão feita pelo menos anualmente.

### 5.1.1.2 Tema 2: Políticas e Planejamento

Pergunta da Área de TIC 3: O órgão elaborou, entregou e executa os Planos previstos na ENTIC-JUD?

Peso da Pergunta em 2022: 30%

Peso da Pergunta em 2023: 38%

| Tipo    | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|---|-----------|-----------|
| Sim/Não | Não entregou Planos.  | 0         | 0         |
| Sim/Não | Entregou o Plano de Transformação Digital – PTD (Art. 15) e as ações estão sendo executadas.                          | 25        | 30        |
| Sim/Não | Entregou o Plano Anual de Capacitações de TIC - (Art. 27) e as ações estão sendo executadas.                          | 15        | 15        |
| Sim/Não | Entregou o Plano de Gestão de Continuidade de Negócios ou de Serviços - (Art. 36º) e as ações estão sendo executadas. | 15        | 20        |
| Sim/Não | Entregou o Plano de Gestão de Riscos de TIC - (Art. 37º) e as ações estão sendo executadas.                           | 15        | 20        |
| Sim/Não | Entregou o Plano de Trabalho da ENTIC - (Art. 45) e as ações estão sendo executadas.                                  | 30        | 15        |

**Descrição:** A Resolução CNJ nº 370/2021 propõe a elaboração, execução e divulgação de diversos planos necessários para a consecução dos seus objetivos.

Pergunta da Área de TIC 4: O órgão possui Comitê de Governança de TIC instituído e atuante no acompanhamento de suas deliberações?

Peso da Pergunta em 2022: 15%

Peso da Pergunta em 2023: 22%

| Tipo  | Respostas                                    | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|--|-----------|-----------|
| Lista | Não possui Comitê.                           | 0         | 0         |
| Lista | Possui Comitê.                               | 5         | 5         |
| Lista | Possui Comitê com acompanhamento Semestral.  | 15        | 15        |
| Lista | Possui Comitê com acompanhamento Trimestral. | 50        | 50        |
| Lista | Possui Comitê com acompanhamento Bimestral.  | 80        | 80        |
| Lista | Possui Comitê com acompanhamento Mensal.     | 100       | 100       |

**Descrição:** De acordo com o art. 7º da Resolução CNJ nº 370/2021, os órgãos deverão constituir ou manter um Comitê de Governança de TIC multidisciplinar, composto por representantes de todas as áreas estratégicas do órgão e pelo titular da área de TIC. Como critério para avaliação do iGovTIC-JUD o acompanhamento será por meio de reuniões periódicas e monitoramento das deliberações e ações.

### Pergunta da Área de TIC 5: O órgão possui Comitê de Gestão de TIC instituído e atuante no acompanhamento de suas deliberações?

Peso da Pergunta em 2022: 15%

Peso da Pergunta em 2023: 10%

| Tipo  | Respostas                                   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|---|-----------|-----------|
| Lista | Não possui Comitê.                          | 0         | 0         |
| Lista | Possui Comitê.                              | 25        | 25        |
| Lista | Possui Comitê com acompanhamento bimestral. | 50        | 50        |
| Lista | Possui Comitê com acompanhamento mensal.    | 75        | 75        |
| Lista | Possui Comitê com acompanhamento quinzenal. | 100       | 100       |

**Descrição:** De acordo com o art. 8º da Resolução CNJ nº 370/2021, as áreas de TIC dos órgãos do Poder Judiciário deverão constituir ou manter Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, coordenado pelo titular da área de TIC. Como critério para avaliação do iGovTIC-JUD, o acompanhamento será por meio de reuniões periódicas e monitoramento das deliberações e ações.

### Pergunta da Área de TIC 6: O órgão possui PDTIC vigente? Sua execução é monitorada sistematicamente?

Peso da Pergunta em 2022: 25%

Peso da Pergunta em 2023: 10%

| Tipo  | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|---|-----------|-----------|
| Lista | Não possui PDTIC Vigente.                         | 0         | 0         |
| Lista | Possui PDTIC Vigente.                             | 30        | 30        |
| Lista | Possui PDTIC Vigente com monitoramento bimestral. | 70        | 70        |
| Lista | Possui PDTIC Vigente com monitoramento mensal.    | 100       | 100       |

**Descrição:** De acordo com o art. 6º da Resolução CNJ nº 370/2021, cada órgão deverá elaborar e manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), o qual deverá elencar as ações que estarão 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. Como critério para avaliação do iGovTIC-JUD, o acompanhamento será por meio de reuniões periódicas e monitoramento das deliberações e ações.

Pergunta da Área de TIC 7: Os artefatos de contratações do Plano vigente, desde que não tenham sido considerados sigilosos, são disponibilizados em local de fácil acesso no portal do órgão, na internet, e no Repositório Nacional (considerar o DOD, ETP e TR de contratações que foram planejadas no primeiro semestre de 2022, conforme plano de contratação vigente)?

Peso da Pergunta em 2022: 15%

Peso da Pergunta em 2023: 20%

**Item 7.1:** Sobre os artefatos do Plano de Contratações Vigente no Portal do Tribunal:

| Tipo  | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|---|-----------|-----------|
| Lista | Não disponibiliza artefatos no Portal do Tribunal.                  | 0         | 0         |
| Lista | Disponibiliza até 25% dos artefatos no Portal do Tribunal.          | 20        | 20        |
| Lista | Disponibiliza entre 26% e 60% dos artefatos no Portal do Tribunal.  | 30        | 30        |
| Lista | Disponibiliza entre 61% e 89% dos artefatos no Portal do Tribunal.  | 40        | 40        |
| Lista | Disponibiliza entre 89% e 100% dos artefatos no Portal do Tribunal. | 50        | 50        |

**Item 7.2:** Sobre os artefatos do Plano de Contratações Vigente no Repositório Nacional:

| Tipo  | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|---|-----------|-----------|
| Lista | Não disponibiliza artefatos no Repositório Nacional.                  | 0         | 0         |
| Lista | Disponibiliza até 25% dos artefatos no Repositório Nacional.          | 20        | 20        |
| Lista | Disponibiliza entre 26% e 60% dos artefatos no Repositório Nacional.  | 30        | 30        |
| Lista | Disponibiliza entre 61% e 89% dos artefatos no Repositório Nacional.  | 40        | 40        |
| Lista | Disponibiliza entre 89% e 100% dos artefatos no Repositório Nacional. | 50        | 50        |

**Descrição:**

Para fins de mensuração do IGovTIC-JUD, serão considerados os artefatos das Contratações do Plano Vigente do órgão, em fase de planejamento até o final do primeiro semestre, contendo no mínimo: Documento de Oficialização da Demanda (DOD), Estudo Técnico Preliminar (ETP) e Termo de Referência (TR).

O termo "Repositório Nacional" se refere à Plataforma de Governança Digital Colaborativa do Poder Judiciário (Connect-Jus).

### 5.1.1.3 Tema 3: Transformação Digital

#### Pergunta da Área de TIC 8: Sobre o Plano de Transformação Digital (PTD):

Peso da Pergunta em 2022: 20%

Peso da Pergunta em 2023: 25%

| Tipo    | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|--|-----------|-----------|
| Sim/Não | O órgão instituiu seu Plano de Transformação Digital.                                  | 10        | 10        |
| Sim/Não | O PTD é executado.   | 40        | 40        |
| Sim/Não | O PTD é revisado periodicamente.   | 10        | 10        |
| Sim/Não | A área de TIC contribui na concepção e nas revisões do Plano de Transformação Digital. | 20        | 20        |
| Sim/Não | O PTD contém ações de transformação digital de serviços.                               | 5         | 5         |
| Sim/Não | O PTD contém ações de integração de canais digitais.                                   | 5         | 5         |
| Sim/Não | O PTD contém ações de interoperabilidade de sistemas.                                  | 5         | 5         |
| Sim/Não | O PTD contém ações de estratégia de monitoramento.                                     | 5         | 5         |

**Descrição:** De acordo com o art. 15 da Resolução CNJ nº 370/2021, os órgãos elaborarão o Plano de Transformação Digital (PTD). Para fins do iGovTIC-JUD, considera-se periódica a revisão feita pelo menos anualmente.

**Pergunta da Área de TIC 9: Em relação à Transformação Digital, as seguintes ações são realizadas?**

Peso da Pergunta em 2022: 10%

Peso da Pergunta em 2023: 10%

| Tipo    | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|---|-----------|-----------|
| Sim/Não | Padronização das tabelas unificadas.                            | 40        | 40        |
| Sim/Não | Criação de padrões de dados mínimos para o atendimento da LGPD. | 30        | 30        |
| Sim/Não | Utilização de padrões de assinaturas digitais.                  | 30        | 30        |

**Descrição:**

Ações para realização de padronização das tabelas unificadas em atendimento à Resolução CNJ nº 46/2007, que cria as Tabelas Processuais Unificadas do Poder Judiciário e dá outras providências; entre outras normas vigentes e instituídas pelo CNJ.

As ações para a criação de padrões de dados mínimos para o atendimento da LGPD de acordo com a Lei nº 13.709/2018; a Resolução CNJ nº 363/2021 que “Estabelece medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais a serem adotadas pelos Tribunais” entre outras normas vigentes e instituídas pelo CNJ.

Ações para a utilização de padrões de assinaturas digitais de acordo com o art. 10, inciso V, da Resolução CNJ nº 335/2020. Entre outras normas vigentes e instituídas pelo CNJ.

**Pergunta da Área de TIC 10: Dentro dos serviços oferecidos para a sociedade, quantos são disponibilizados de forma digital?**

Peso da Pergunta em 2022: 10%

Peso da Pergunta em 2023: 10%

| Tipo  | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|--|-----------|-----------|
| Lista | Entre 0% e 40% dos serviços possuem uma alternativa digital.   | 0         | 0         |
| Lista | Entre 41% e 60% dos serviços possuem uma alternativa digital.  | 40        | 40        |
| Lista | Entre 61% e 80% dos serviços possuem uma alternativa digital.  | 60        | 60        |
| Lista | Entre 81% e 95% dos serviços possuem uma alternativa digital.  | 80        | 80        |
| Lista | Entre 95% e 100% dos serviços possuem uma alternativa digital. | 100       | 100       |

**Descrição:** Considerando os serviços oferecidos ao cidadão e os processos primários que agregam valor diretamente à sociedade e representam as atividades essenciais que o órgão executa para cumprir sua missão, quantos possuem uma alternativa totalmente digital, evitando que o cidadão tenha que comparecer fisicamente ao órgão e/ou a necessidade de entregar documentos físicos.

Pergunta da Área de TIC 11: Sobre a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br) (Res. CNJ nº 335/2020 e Port. CNJ nº 252/2020):

Peso da Pergunta em 2022: 25%

Peso da Pergunta em 2023: 25%

**Item 11.1:** Sobre o Comitê Gestor do Tribunal que trata da PDPJ-Br:

| Tipo                      | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 | TRTs / TRES/ CNJ |
|---------------------------|--|-----------|-----------|------------------|
| Lista                     | Não se aplica aos TRTs, aos TRES e ao CNJ.   | 20        | 0         | 0                |
| Lista                     | Não existem ações para instituir o Comitê.   | 0         | 0         | 0                |
| Lista                     | O Comitê está em fase de constituição.   | 5         | 5         | 0                |
| Lista                     | O Comitê foi constituído, mas nenhum plano de ação foi criado.   | 10        | 10        | 0                |
| Lista                     | O Comitê foi constituído, o plano de ação foi criado, contudo as ações ainda não estão sendo executadas.       | 15        | 15        | 0                |
| Lista                     | O Comitê foi constituído; monitora e avalia periodicamente os resultados do plano de implementação da PDPJ-Br. | 20        | 20        | 0                |
| Sim/Não/<br>Não se aplica | O Comitê possui ferramenta de comunicação própria ( <i>e-mail</i> , aplicativo, Teams).                        | 5         | 5         | 0                |

**Item 11.2:** Sobre a integração dos sistemas judiciais:

| Tipo    | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 | TRTs / TRES/ CNJ |
|---------|--|-----------|-----------|------------------|
| Sim/Não | O órgão desenvolveu nova funcionalidade em seus sistemas legados desde a aprovação da Resolução CNJ nº 335/2020. | 15        | 15        | 20               |
| Sim/Não | O órgão possui planejamento para integração de todos os seus sistemas judiciais à PDPJ-Br.                       | 25        | 25        | 35               |
| Sim/Não | As soluções do órgão a serem integradas à PDPJ-Br atendem às condições do artigo 2º da Portaria CNJ nº 252/2020. | 35        | 35        | 45               |

**Descrição:** De acordo com Portaria CNJ nº 252/2020, que dispõe sobre o Modelo de Governança e Gestão da PDPJ-Br e institui os Comitês Gestores dos Tribunais.

De acordo com a Portaria CNJ nº 284/2021, artigo 8º, § 1º, é facultativa a constituição de comitês gestores no âmbito dos Tribunais Regionais Eleitorais e Tribunais Regionais do Trabalho em virtude do modelo de gestão adotado, respectivamente, pelo Tribunal Superior Eleitoral e pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho. Nesse caso, os órgãos desses segmentos de justiça poderão selecionar a opção “Não se aplica aos TRTs, aos TRES e ao CNJ” e os pontos relacionados a esse item serão distribuídos nas respostas do “Item 2: Sobre a integração dos sistemas judiciais”.



**Pergunta da Área de TIC 12: Sobre a "Justiça 4.0":**

Peso da Pergunta em 2022: 25%

Peso da Pergunta em 2023: 20%

| Tipo  | Respostas                                      | Nota 2022 | Nota 2023 | Justiça Eleitoral 2023 | Conselhos 2023 |
|---|--|-----------|-----------|------------------------|----------------|
| Sim/Não/<br>Não se aplica aos Conselhos                                   | O órgão implementou o "Juízo 100% Digital"?    | 33        | 33        | 50                     | 0              |
| Sim/Não   | O órgão implementou o "Balcão Virtual"?        | 34        | 34        | 50                     | 100            |
| Sim/Não/<br>Não se aplica aos Conselhos e aos órgãos da Justiça Eleitoral | O órgão implementou o "Núcleo de Justiça 4.0"? | 33        | 33        | 0                      | 0              |

**Descrição:** O órgão deve se basear na Resolução CNJ nº 345/2020 para verificar se está em conformidade e responder aos itens sobre o "Juízo 100% Digital".

Em relação ao "Juízo 100% Digital", conforme estabelece artigo 1º da Resolução CNJ nº 345/2020, sua adoção não inclui os Conselhos. Dessa forma, os pontos relacionados a esse item foram atribuídos ao item "Balcão Virtual".

O órgão deve se basear na Resolução CNJ nº 372/2021 para verificar se está em conformidade e responder aos itens sobre o "Balcão Virtual".

O órgão deve basear-se nas Resoluções CNJ nº 385/2021 e nº 398/2021 para verificar se está em conformidade e responder aos itens sobre o "Núcleo de Justiça 4.0".

De acordo com o Ofício GAB-DG nº 1884/2022 do TSE, que aponta para a desnecessidade da criação dos "Núcleos de Justiça 4.0" no âmbito da Justiça Eleitoral, e referendado pelo CNJ, os órgãos da Justiça Eleitoral deverão selecionar a opção "Não se aplica aos órgãos da Justiça Eleitoral". Dessa forma, os pontos relacionados a esse item foram distribuídos para os itens "Juízo 100% Digital" e "Balcão Virtual".

Em relação ao "Núcleos de Justiça 4.0", conforme estabelece artigo 1º da Resolução CNJ nº 385/2021, sua implementação não inclui os Conselhos. Dessa forma, os pontos relacionados a esse item foram atribuídos ao item "Balcão Virtual".

**Pergunta da Área de TIC 13: Existem ações para implementar os modelos de Inteligência Artificial (IA) (Resolução CNJ nº 332/2020)?**

Peso da Pergunta em 2022: 10%

Peso da Pergunta em 2023: 10%

| Tipo    | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|---|-----------|-----------|
| Sim/Não | O órgão conta com soluções ou modelos de IA.  | 10        | 10        |
| Sim/Não | Existem iniciativas para desenvolver modelos de IA.   | 10        | 10        |
| Sim/Não | A alta administração atua para incentivar na concepção de iniciativas de IA.  | 15        | 15        |
| Sim/Não | O órgão utiliza a plataforma de Inteligência Artificial do Poder Judiciário Nacional (Sinapses) com o objetivo de armazenar, testar, treinar, distribuir e auditar modelos de Inteligência Artificial? (Resolução CNJ nº 332/2020.) | 25        | 25        |
| Sim/Não | O órgão deposita os modelos de Inteligência Artificial desenvolvidos no Sinapses? (Resolução CNJ nº 332/2020.)  | 20        | 20        |
| Sim/Não | O órgão possui processos para assegurar a realização de estudos, pesquisas, ensino e treinamentos de Inteligência Artificial livre de preconceitos. (Resolução CNJ 332/2020)  | 20        | 20        |

**Descrição:** Consideram-se soluções ou modelos de Inteligência Artificial (IA), as desenvolvidas ou mantidas pelo órgão, dentro dos padrões de arquitetura preconizados pelo CNJ, que permitam a utilização na PDPJ-Br de acordo com a Resolução CNJ nº 332/2020, com a Portaria CNJ nº 253/2020 ou outras correlacionadas.

#### 5.1.1.4 Tema 4: Atendimento e suporte ao usuário

##### Pergunta da Área de TIC 14: Sobre o funcionamento da Central de Serviços de TIC:

Peso da Pergunta em 2022: 40%

Peso da Pergunta em 2023: 50%

| Tipo    | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|--|-----------|-----------|
| Sim/Não | As atividades são executadas de acordo com o seu ato constitutivo.             | 15        | 12        |
| Sim/Não | Possui software de gestão de atendimento atualizado.                           | 15        | 11        |
| Sim/Não | É realizada capacitação periódica dos atendentes.                              | 15        | 12        |
| Sim/Não | Possui FAQs atualizadas.   | 10        | 10        |
| Sim/Não | Pelo menos 95% dos atendimentos são realizados dentro do SLA ou ANO acordados. | 45        | 55        |

**Descrição:** O objetivo da Central de Serviços de TIC é prover um ponto único de contato entre os usuários e a TIC para tratar requisições e incidentes, realizando o seu atendimento de maneira eficiente e profissional, promovendo resposta mais rápida para incidentes, eventos e requisições. Para atingir esse objetivo, é necessário que o órgão formalize as atividades da Central, possua uma ferramenta de apoio (software) moderna e atualizada, bem como uma equipe capacitada na solução e uma base de conhecimento as perguntas frequentes (FAQ) atualizada.

##### Pergunta da Área de TIC 15: Sobre a Central de Atendimento aos Usuário de Soluções de TIC. Ela foi reconhecida, no ciclo do ano anterior, por excelência na prestação de seus serviços. Só serão contabilizados os valores Ótimo e Bom:

Peso da Pergunta em 2022: 60%

Peso da Pergunta em 2023: 50%

| Tipo  | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|--|-----------|-----------|
| Lista | Não foi realizada pesquisa no ciclo do ano anterior.   | 0         | 0         |
| Lista | Entre 0% e 59% da avaliação com a nota Ótimo ou Bom.   | 15        | 10        |
| Lista | Entre 60% e 69% da avaliação com a nota Ótimo ou Bom.  | 40        | 35        |
| Lista | Entre 70% e 79% da avaliação com a nota Ótimo ou Bom.  | 60        | 55        |
| Lista | Entre 80% e 89% da avaliação com a nota Ótimo ou Bom.  | 80        | 75        |
| Lista | Entre 90% e 100% da avaliação com a nota Ótimo ou Bom. | 100       | 100       |

**Descrição:** Com o objetivo de aumentar a satisfação dos usuários de TIC, é fundamental realizar, anualmente, uma pesquisa de satisfação e, com base em seu resultado, realizar ações de melhoria contínua. Para responder essa pergunta, devem ser considerados os usuários internos e externos do órgão que utilizam o serviço da Central de Atendimentos de TIC, e devem ser consideradas as duas escalas mais altas da pesquisa do órgão, por exemplo, para a nota máxima as respostas podem variar como sendo Ótimo, Excelente, Concordo Totalmente ou nota cinco (considerando uma nota de 1 a 5).

### 5.1.1.5 Tema 5: Pessoas

#### Pergunta da Área de TIC 16: Sobre os servidores gestores e técnicos:

Peso da Pergunta em 2022: 40%

Peso da Pergunta em 2023: 50%

| Tipo    | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|---|-----------|-----------|
| Sim/Não | Existem critérios objetivos formalmente instituídos para a escolha de líderes ocupantes de funções de coordenação e de gerência na área de TIC.     | 30        | 30        |
| Sim/Não | São definidas formalmente metas específicas para os gestores e técnicos de TIC.   | 20        | 25        |
| Sim/Não | Há revisão anual e aperfeiçoamento, quando necessário, dos critérios de desempenho exigidos aos servidores lotados na área de TIC.                  | 20        | 25        |
| Sim/Não | Há revisão anual e aperfeiçoamento, quando necessário, das competências técnicas e gerenciais definidas para as unidades que compõem a área de TIC. | 30        | 20        |

**Descrição:** É esperado que cada órgão estabeleça ações de forma a prover melhorias na gestão de pessoas de TIC.

#### Pergunta da Área de TIC 17: Sobre os servidores da área de TIC.

Peso da Pergunta em 2022: 60%

Peso da Pergunta em 2023: 50%

| Tipo    | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|---|-----------|-----------|
| Sim/Não | O órgão possui quadro permanente de servidores de TIC compatível com a demanda, com o referencial mínimo estabelecido no Guia Estratégico de TIC do Poder Judiciário.                 | 35        | 25        |
| Sim/Não | O órgão busca implementar instrumentos de reconhecimento e valorização dos servidores da área de TIC, propiciando oportunidades de crescimento profissional e a retenção de talentos. | 35        | 40        |
| Sim/Não | O órgão realiza análise de rotatividade com o objetivo de reduzir a evasão de servidores de TIC do quadro permanente.   | 30        | 35        |

**Descrição:** É esperado que cada órgão estabeleça ações de forma a prover melhorias na gestão de pessoas de TIC.

## 5.1.2 Domínio: Gerenciamento de serviços de TIC

### 5.1.2.1 Tema 6: Infraestrutura Tecnológica e Serviços em Nuvem

#### Pergunta da Área de TIC 18: Sobre a infraestrutura de TIC:

Peso da Pergunta em 2022: 40%

Peso da Pergunta em 2023: 40%

| Tipo    | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|--|-----------|-----------|
| Sim/Não | São disponibilizados <i>links</i> de comunicação entre as unidades e o órgão suficientes para suportar o tráfego de dados e garantir a disponibilidade com comprometimento máximo de 80% da capacidade total dos <i>links</i> .  | 10        | 10        |
| Sim/Não | São disponibilizados <i>links</i> de internet redundantes para o órgão, com operadoras distintas, com comprometimento máximo de 80% da capacidade total dos <i>links</i> .   | 10        | 10        |
| Sim/Não | É disponibilizada solução de armazenamento de dados e respectivos softwares de gerência, em que a capacidade líquida não ultrapasse 80% do limite máximo de armazenamento.   | 20        | 20        |
| Sim/Não | É disponibilizado parque de equipamentos servidores suficientes para atender às necessidades de processamento de dados dos sistemas e serviços “on-premise” no órgão, com comprometimento médio de até 80% de sua capacidade máxima, e em número adequado para garantir disponibilidade em caso de falha dos equipamentos. | 20        | 20        |
| Sim/Não | É disponibilizada solução de backup com capacidade suficiente para garantir a salvaguarda das informações digitais armazenadas.  | 15        | 9         |
| Sim/Não | Existe cópia do backup em local distinto do local primário do órgão, de modo a prover redundância e atender à continuidade do negócio em caso de desastre.   |           | 8,5       |
| Sim/Não | É disponibilizado ambiente de Data Center com os requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais.  | 12,5      | 12,5      |
| Sim/Não | Existe réplica do Data Center em local seguro em prédio distinto do Data Center Principal.   | 12,5      | 10        |

**Descrição:** Com o objetivo de manter o bom funcionamento da infraestrutura de TIC, de salvaguardar as informações, de garantir a disponibilidade dos serviços, de promover a comunicação adequada entre suas unidades e com a sociedade, é recomendado que o órgão possua infraestrutura de TIC que atenda, no mínimo, aos requisitos listados nos itens da pergunta.

**Pergunta da Área de TIC 19: Para a realização de contratações de provedores de nuvem:**

Peso da Pergunta em 2022: 10%

Peso da Pergunta em 2023: 10%

| Tipo    | Respostas  | Nota 2023 |
|---------|--|-----------|
| Sim/Não | O Edital prevê entre dois e quatro provedores de nuvem?  | 8,3       |
| Sim/Não | O Edital permite o uso de todo o catálogo de serviços dos provedores?                            | 8,3       |
| Sim/Não | O Edital exige um catálogo mínimo de serviços dos provedores?                                    | 8,3       |
| Sim/Não | O Edital permite o uso de Marketplace?   | 8,3       |
| Sim/Não | O Edital define as características essenciais de computação em nuvem?                            | 8,3       |
| Sim/Não | O Edital está aderente a Instrução Normativa nº 5 de 2021?                                       | 8,7       |
| Sim/Não | O Edital prevê requisitos de certificações de mercado como ISOs, SOCs, etc.?                     | 8,3       |
| Sim/Não | O Edital prevê Serviços Profissionais do integrador e dos provedores de nuvem?                   | 8,3       |
| Sim/Não | O Edital prevê Suporte e Sustentação do integrador e dos provedores de nuvem?                    | 8,3       |
| Sim/Não | O Edital prevê tempo de resposta mínimos para atendimento de chamados conforme sua criticidade?  | 8,3       |
| Sim/Não | O Edital prevê <i>Link</i> de Conectividade entre o Datacenter próprio e os provedores de nuvem? | 8,3       |
| Sim/Não | O Edital prevê a realização de treinamento?  | 8,3       |

**Descrição:** Como referência de boas práticas do mercado sobre o tema modelo de contratação, pode-se considerar o “Guia de Contratação da União Europeia” (<https://cispe.cloud/buying-cloud-services-in-public-sector-handbook>).

Para a questão se o Edital define as características essenciais de computação em nuvem, pode ser considerado com referência o texto no site gov.br: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-politicas-digitais/computacao-em-nuvem>.

A Instrução Normativa CNJ nº 5/2021, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal pode ser acessada no link: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-5-de-30-de-agosto-de-2021-341649684>.

Pergunta da Área de TIC 20: Sobre a prestação de serviços em nuvem:

Peso da Pergunta em 2022: 20%

Peso da Pergunta em 2023: 20%

**Item 20.1. Sobre a estratégia de adoção de nuvem:**

| Tipo    | Respostas  | Nota 2023 |
|---------|--|-----------|
| Sim/Não | O Tribunal identificou resultados mensuráveis ou os benefícios do uso da nuvem (por exemplo, confiabilidade, flexibilidade, segurança, redução de custos e eficiência etc.)?   | 2,32      |
| Sim/Não | O Tribunal criou e compartilhou uma estratégia ou plano de adoção da nuvem com as principais partes interessadas (por exemplo, setores administrativos, financeiro, jurídico etc.)?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal possui destinação orçamentária para ser usado nas atividades de adoção da nuvem?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal designou gerente executivo para ser responsável e supervisionar o programa de migração para a nuvem?  | 2,22      |
| Sim/Não | A área de TI do Tribunal reúne-se regularmente com as partes interessadas para tratar de questões de serviço e governança?   | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal identificou as habilidades e competências de nuvem necessárias para capacitação? Existe um plano de treinamento?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal possui um líder de gestão de mudanças (ou escritório de gestão de projetos)?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal possui um inventário atualizado e confiável com metadados precisos sobre os sistemas, bem como sabe onde essas informações estão armazenadas e como são mantidas?   | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal estabeleceu uma prática de DevOps ou planeja prestar e gerenciar serviços baseados em nuvem?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal possui contas com provedores de serviço de nuvem que podem ser usadas para experiências ou testes de adoção da nuvem?   | 2,22      |
| Sim/Não | As contas existentes seguem as melhores práticas relativas à governança, conexão de rede e segurança?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal identificou, por meio de uma matriz de responsabilidades (ou organograma), que equipes são responsáveis pelos aspectos operacionais da nuvem (como adição de contas, adição de credenciais da equipe, mudança de configurações técnicas)? | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal possui uma equipe treinada para execução das tarefas de nuvem?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal previu e documentou como as operações funcionarão no estado futuro de gerenciamento de sistemas na nuvem?   | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal implementou todas as melhores práticas operacionais para acomodar a execução na nuvem?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal possui planejamento de continuidade ajustado ou aperfeiçoado para recursos de nuvem?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal possui conhecimento consistente sobre como funcionar com segurança na nuvem?  | 2,22      |



|         |  |      |
|---------|--|------|
| Sim/Não | Alguém no Tribunal é certificado e/ou considerado um especialista ou autoridade em segurança na nuvem?                         | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal possui um plano ou metodologia de segurança na nuvem documentada?   | 2,22 |
| Sim/Não | A liderança do Tribunal para segurança de TI aprova e participa da estratégia de adoção da nuvem e de sessões de planejamento? | 2,22 |

**Descrição:** Como referência de boas práticas do mercado para o tema estratégia de adoção de nuvem, pode-se considerar o framework: “*Cloud Adoption Framework*”.

Links de referência:

<https://aws.amazon.com/pt/professional-services/CAF>).

<https://learn.microsoft.com/pt-br/azure/cloud-adoption-framework/>

<https://www.oracle.com/br/cloud/cloud-adoption-framework/>

<https://cloud.google.com/adoption-framework>

#### Item 20.2. Sobre a adoção de arquitetura de nuvem

| Tipo    | Respostas   | Nota 2023 |
|---------|---|-----------|
| Sim/Não | O Tribunal avalia a necessidade de seus usuários, os requisitos de governança, bem como os benefícios e ameaças da adoção de nuvem?   | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal define de forma clara a responsabilidade de cada equipe na migração e operação da nuvem?   | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal projeta seus <i>workloads</i> de forma que todas as informações, tais como, métricas, logs e rastreamento, sejam fornecidas?   | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal adota abordagens que forneçam <i>feedback</i> rápido sobre a qualidade e permitam recuperação rápida de alterações que não têm os resultados desejados? O uso dessas práticas reduz o impacto dos problemas introduzidos pela implantação de mudanças? | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal define, captura e analisa as métricas do ambiente de nuvem para obter visibilidade dos eventos de operações para que você possa tomar as ações apropriadas?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal prepara e valida procedimentos para responder a eventos, com o objetivo de minimizar a interrupção de seus <i>workloads</i> ?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal dedica tempo e recursos para a melhoria incremental contínua, a fim de aumentar a eficácia e a eficiência de suas operações?   | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal aplica as melhores práticas a todas as áreas de segurança?   | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal possui automação de processos, testes e validação de segurança para os seus <i>workloads</i> ?   | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal gerencia identidades de pessoas e máquinas?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal gerencia permissões de pessoas e máquinas?   | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal possui processo de tratamento e resposta a incidentes de redes?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal incorpora e valida as propriedades de segurança de aplicações durante o ciclo de vida de design, desenvolvimento e implantação?  | 2,22      |
| Sim/Não | O Tribunal gerencia cotas e restrições de serviço?  | 2,22      |

|         |   |      |
|---------|---|------|
| Sim/Não | O Tribunal planeja a topologia de rede a ser utilizada levando em consideração a conectividade dentro dos sistemas e entre eles, gerenciamento de endereços IP públicos e privados e resolução de nomes de domínio? | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal planeja a arquitetura de forma a criar workloads altamente escaláveis e confiáveis?  | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal possui política de backup implementada em nuvem?   | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal possui plano de recuperação de desastres implementado em nuvem?  | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal leva em conta os requisitos de custo ao tomar decisões?  | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal utiliza políticas ou arquiteturas de referência?   | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal trabalha na otimização dos custos?   | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal monitora os custos proativamente?  | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal implementa processo de desativação de recursos?  | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal escala a infraestrutura de workloads dinamicamente?  | 2,22 |
| Sim/Não | O Tribunal apoia as metas de sustentabilidade implementando padrões que suavizem os picos de carga e mantenham a alta utilização consistente de recursos implantados para minimizar os recursos consumidos?         | 2,22 |

**Descrição:** Como referência de boas práticas do mercado para o tema adoção de arquitetura de nuvem, pode-se considerar o framework: *Well Architect Framework*.

*Links de referência:*

<https://docs.aws.amazon.com/pdfs/wellarchitected/latest/framework/wellarchitected-framework.pdf#welcome>

<https://learn.microsoft.com/en-us/azure/architecture/framework/>

<https://cloud.google.com/architecture/framework>

<https://docs.oracle.com/en/solutions/oci-best-practices/>

Pergunta da Área de TIC 21: Sobre o gerenciamento de serviços de TIC, quais foram implementados, são executados, monitorados e revisados?

Peso da Pergunta em 2022: 30%

Peso da Pergunta em 2023: 30 %

| Tipo    | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|--|-----------|-----------|
| Sim/Não | O processo de gerenciamento de ativos de TIC.                  | 12,5      | 11        |
| Sim/Não | O processo de gerenciamento de capacidade de TIC.              | 12,5      | 17        |
| Sim/Não | O processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC.         | 12,5      | 17        |
| Sim/Não | O processo de gerenciamento de incidentes de TIC.              | 12,5      | 8         |
| Sim/Não | O processo de gerenciamento de liberação e implantação de TIC. | 12,5      | 15        |
| Sim/Não | O processo de gerenciamento de mudanças de TIC.                | 12,5      | 8         |
| Sim/Não | O processo de gerenciamento de problemas de TIC.               | 12,5      | 16        |
| Sim/Não | O processo de gerenciamento de requisições de TIC.             | 12,5      | 8         |

**Descrição:** Os processos de gerenciamento de TIC têm como objetivos padronizar os procedimentos da equipe de TI, identificar e promover melhorias contínuas para ajudar o órgão a atingir seus objetivos estratégicos na área de TIC, de forma cada vez mais eficiente. Cada processo deve seguir as melhores práticas do mercado.

#### 5.1.2.2 Tema 7: Riscos, segurança da informação e proteção de dados

Pergunta da Área de TIC 22: Sobre o Comitê de Segurança da Informação do órgão (Resolução CNJ nº 396/2021):

Peso da Pergunta em 2022: 30%

Peso da Pergunta em 2023: 25%

| Tipo  | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|---|-----------|-----------|
| Lista | Não existem ações para instituir o Comitê.  | 0         | 0         |
| Lista | O Comitê está em fase de constituição.  | 35        | 25        |
| Lista | O comitê se reúne pelo menos semestralmente de forma a atuar de maneira preventiva aos riscos.  | 75        | 70        |
| Lista | O comitê se reúne pelo menos trimestralmente de forma a atuar de maneira preventiva aos riscos. | 100       | 100       |

**Descrição:** O órgão está em conformidade com a Resolução CNJ nº 396/2021, que institui a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ).

**Pergunta da Área de TIC 23: Sobre o nível da Segurança da Infraestrutura Crítica e da Governança da Segurança da Informação, protocolos e manuais instituídos pela Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ) (Resolução CNJ nº 396/2021):**

Peso da Pergunta em 2022: 40%

Peso da Pergunta em 2023: 50%

**Item 23.1:** Sobre o nível da Segurança da Infraestrutura Crítica e da Governança da Segurança da Informação:

| Tipo    | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|---|-----------|-----------|
| Sim/Não | Existem ações para implementar, elevar e manter o nível de segurança das infraestruturas críticas e especialmente os itens dispostos no artigo 11 da Resolução CNJ nº 396/2021. | 20        | 20        |
| Sim/Não | Existem ações para realizar a governança da segurança da informação e especialmente os itens dispostos no artigo 19 da Resolução CNJ nº 396/2021.                               | 20        | 20        |
| Sim/Não | O órgão instituiu a Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Redes Computacionais (ETIR), conforme disposto no artigo 11 da Resolução CNJ nº 396/2021.                   | 10        | 10        |
| Sim/Não | O órgão está integrado à Rede de Cooperação do Judiciário, conforme disposto no artigo 18 da Resolução CNJ nº 396/2021.   | 15        | 15        |

**Item 23.2:** O órgão implementou os protocolos e/ou criou planos de ação para implementar os manuais publicados como anexos da Portaria CNJ nº 162/2021:

| Tipo    | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|--|-----------|-----------|
| Sim/Não | O órgão implementou o Protocolo de Prevenção de Incidentes Cibernéticos do Poder Judiciário (PPINC-PJ).  | 5         | 5         |
| Sim/Não | O órgão implementou o Protocolo de Gerenciamento de Crises Cibernéticas do Poder Judiciário (PGCRC-PJ).  | 5         | 5         |
| Sim/Não | O órgão implementou o Protocolo de Investigação de Ilícitos Cibernéticos do Poder Judiciário (PIILC-PJ).   | 5         | 5         |
| Sim/Não | O órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Proteção de Infraestruturas Críticas de TIC.  | 5         | 5         |
| Sim/Não | O órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Prevenção e Mitigação de Ameaças Cibernéticas e Confiança Digital.                      | 5         | 5         |
| Sim/Não | O órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Gestão de Identidades.  | 5         | 5         |
| Sim/Não | O órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Política de Educação e Cultura em Segurança Cibernética do Poder Judiciário (PECSC-PJ). | 5         | 5         |

**Descrição:**

O órgão está em conformidade com a Resolução CNJ nº 396/2021, que institui a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ).

Os protocolos e manuais foram publicados como anexos da Portaria CNJ nº 162/2021, e podem ser acessados no link <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3982>.

### Pergunta da Área de TIC 24: Sobre o Plano de Gestão de Riscos de TIC:

Peso da Pergunta em 2022: 15%

Peso da Pergunta em 2023: 15%

| Tipo    | Respostas                     | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|-------------------------------|-----------|-----------|
| Sim/Não | É formalmente instituído.     | 10        | 5         |
| Sim/Não | Os processos foram definidos. | 25        | 25        |
| Sim/Não | É executado.                  | 50        | 50        |
| Sim/Não | É revisado periodicamente.    | 15        | 20        |

**Descrição:** De acordo com o art. 37 da Resolução CNJ nº 370/2021, cada órgão deverá elaborar um Plano de Gestão de Riscos de TIC. Para fins do iGovTIC-JUD, considera-se periódica a revisão feita pelo menos anualmente.

### Pergunta da Área de TIC 25: Sobre a Política de Segurança da Informação (PSI):

Peso da Pergunta em 2022: 15%

Peso da Pergunta em 2023: 10%

| Tipo    | Respostas                  | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|----------------------------|-----------|-----------|
| Sim/Não | É formalmente instituída.  | 30        | 5         |
| Sim/Não | É executada.               | 50        | 50        |
| Sim/Não | É revisado periodicamente. | 20        | 45        |

**Descrição:** O órgão deve criar sua Política de Segurança da Informação (PSI) seguindo as boas práticas nacionais e internacionais sobre segurança da informação, contendo as ações solicitadas no art. 28 da Resolução CNJ nº 396/2021. Para fins do iGovTIC-JUD, considera-se periódica a revisão feita pelo menos anualmente.

### 5.1.2.3 Tema 8: Sistemas de Informação

Pergunta da Área de TIC 26: O órgão conta com ações para adequar os seus sistemas de informação, aos padrões de interoperabilidade estabelecidos pelo CNJ:

Peso da Pergunta em 2022: 40%.

Peso da Pergunta em 2023: 30%

| Tipo  | Respostas   | Nota 2022 | Nota 2023 |
|-------|---|-----------|-----------|
| Lista | Os padrões são utilizados em 00% a 19% das integrações entre sistemas nos processos judiciais.  | 0         | 0         |
| Lista | Os padrões são utilizados em 20% a 39% das integrações entre sistemas nos processos judiciais.  | 30        | 30        |
| Lista | Os padrões são utilizados em 40% a 69% das integrações entre sistemas nos processos judiciais.  | 60        | 60        |
| Lista | Os padrões são utilizados em 70% a 89% das integrações entre sistemas nos processos judiciais.  | 80        | 80        |
| Lista | Os padrões são utilizados em 90% a 100% das integrações entre sistemas nos processos judiciais. | 100       | 100       |

**Descrição:** O órgão deve utilizar padrões de interoperabilidade estabelecidos na Resolução Conjunta CNJ/CNMP nº 3/2013.

Pergunta da Área de TIC 27: Sobre o processo de desenvolvimento e sustentação de sistemas:

Peso da Pergunta em 2022: 35%

Peso da Pergunta em 2023: 35%

| Tipo    | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|--|-----------|-----------|
| Sim/Não | Existe um processo formalmente instituído.   | 10        | 5         |
| Sim/Não | O processo é revisado periodicamente.  | 20        | 25        |
| Sim/Não | As equipes de projeto estão capacitadas no processo de desenvolvimento e sustentação.        | 30        | 30        |
| Sim/Não | Os projetos de desenvolvimento estão aderentes ao processo de desenvolvimento e sustentação. | 40        | 40        |

**Descrição:** Existe uma metodologia de desenvolvimento de sistemas e de sustentação de acordo com as melhores práticas de mercado.

**Pergunta da Área de TIC 28: Sobre as soluções de TIC:**

Peso da Pergunta em 2022: 25%

Peso da Pergunta em 2023: 35%

| Tipo    | Respostas  | Nota 2022 | Nota 2023 |
|---------|--|-----------|-----------|
| Sim/Não | O órgão possui um catálogo (portfólio) de soluções de TIC formalmente instituído.  | 20        | 10        |
| Sim/Não | Existe normativo que define papéis e responsabilidades no ciclo de vida das soluções de TIC.                             | 35        | 45        |
| Sim/Não | A área comercial é responsável por receber, avaliar e priorizar as demandas referentes ao negócio de uma solução de TIC. | 45        | 45        |

**Descrição:** O catálogo de soluções de TIC é uma lista de soluções (sistemas, software) de TIC que são desenvolvidas ou mantidas pela área de TIC. Entende-se por área comercial aquela responsável por responder dúvidas comerciais da solução e priorizar a implementação de itens novos/evolutivos/corretivos.



## 5.2 Subseção 1.2 – Diagnóstico Complementar

No diagnóstico complementar, busca-se levantar informações relacionadas aos temas abaixo:

- Inovação e Inteligência Artificial;
- Força de Trabalho de TIC;
- Execução orçamentária e financeira de TIC;
- Aquisições de bens e de contratações de serviços de TIC;
- Sistemas de informação que sustentam a atividade precípua do órgão;
- Sistemas de informação que sustentam a atividade administrativa do órgão; e
- Atuação dos Conselhos sobre a Transformação Digital do Poder Judiciário.

### 5.2.1 Inovação e Inteligência Artificial.

| Perguntas:  | Tipo    |
|---|---------|
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 1:</b> O órgão utiliza a ferramenta Codex?  | Sim/Não |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 2:</b> O Codex está coletando dados processuais de todos os sistemas processuais?   | Sim/Não |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 3:</b> Há profissionais com conhecimento negocial do Codex?   | Sim/Não |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 4:</b> Há profissionais com conhecimento técnico do Codex?  | Sim/Não |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 5:</b> Há profissionais com conhecimento técnico na plataforma Sinapses?  | Sim/Não |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 6:</b> O órgão possui unidade que utiliza a plataforma Sinapses nas suas atividades diárias?  | Sim/Não |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 7:</b> Quantos modelos de IA foram testados na plataforma Sinapses no período de agosto de 2022 até agosto de 2023?                           | Número  |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 8:</b> O Tribunal elaborou o cronograma de capacitação exigido pelo plano de ação firmado com o CNJ para implantação do Programa Justiça 4.0? | Sim/Não |

### 5.2.2 Força de Trabalho de TIC.

| Perguntas:   | Tipo     |
|--|----------|
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 9:</b> Quantitativo de cargos de TIC do quadro permanente do órgão (não contabilizar os cargos comissionados).   | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 10:</b> Quantitativo de cargos necessários de TIC do quadro permanente do órgão, segundo o Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) (não contabilizar os cargos comissionados). | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 11:</b> Quantitativo de cargos de TIC ocupados por servidores de TIC no quadro permanente do órgão (contabilizar cargos comissionados).  | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 12:</b> Quantitativo de cargos de TIC vagos do quadro permanente do órgão (não contabilizar os cargos comissionados).  | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 13:</b> Total de usuários internos que fazem uso dos recursos de TIC (TUInt), segundo o Guia da ENTIC-JUD.   | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 14:</b> Total de advogados, defensores ou procuradores registrados nas bases de dados de cada Tribunal. (TUExt), segundo o Guia da ENTIC-JUD.  | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 15:</b> Total de Usuários de Recursos de TIC (TURTIC), segundo o Guia da ENTIC-JUD.  | Numérico |

### 5.2.3 Execução orçamentária e financeira de TIC (exercício financeiro de 2022).

| Perguntas:   | Tipo     |
|--|----------|
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 16:</b> Valor total do orçamento de TIC aprovado (disponibilizado em conta para o exercício) para o órgão.                       | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 17:</b> Valor total do orçamento de custeio de TIC aprovado (disponibilizado em conta para o exercício) para o órgão em custeio. | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 18:</b> Valor total do orçamento de TIC aprovado (disponibilizado em conta para o exercício) para o órgão em investimento.       | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 19:</b> Valor total do orçamento de TIC executado (pago) pelo órgão em custeio.  | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 20:</b> Valor total do orçamento de TIC executado (pago) pelo órgão em investimento.   | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 21:</b> Valor total do orçamento de TIC inscrito pelo órgão em restos a pagar.   | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 22:</b> Valor total do orçamento para segurança cibernética e da informação, conforme dispõe a Resolução 396/2021.               | Numérico |

#### 5.2.4 Aquisições de bens e de contratações de serviços de TIC (referência de 2022).

| Perguntas:   | Tipo     |
|--|----------|
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 23:</b> Quantitativo de contratos assinados/prorrogados ou notas de empenho emitidas de aquisições de bens e de serviços de TIC. | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 24:</b> Quantitativo de contratos assinados ou notas de empenho emitidas de aquisições de bens de TIC.                           | Numérico |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 25:</b> Quantitativo de contratos assinados/prorrogados para prestação de serviços de TIC.                                       | Numérico |

### 5.2.5 Sistemas de informação que sustentam a atividade precípua do órgão.

**Pergunta de Diagnóstico Complementar 26:** Relacione todos os sistemas judiciais (sistema de processo eletrônico) utilizados atualmente pelo órgão e informe se foram adquiridos ou desenvolvidos interna ou externamente:

**Observação 1:** Nesta pergunta devem ser listados apenas os sistemas de processo eletrônico que estejam em operação, ou seja, não devem ser listados os sistemas descontinuados.

**Observação 2:** Os sistemas de processo físico devem ser listados apenas na Pergunta de Diagnóstico Complementar 28.

**Observação 3:** Os sistemas administrativos devem ser listados apenas na Pergunta de Diagnóstico Complementar 29.

| Nome do Sistema de Processo Eletrônico  | Adquirido / Desenvolvido             |
|---|--------------------------------------|
| Ex.: Processo Judicial Eletrônico (PJe) | Desenvolvido externamente pelo órgão |
|   |                                      |
|   |                                      |
|   |                                      |

| Perguntas:  | Tipo    |
|---|---------|
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 27:</b> Com relação aos sistemas de processos judiciais físicos, o órgão está cumprindo o cronograma estabelecido pela Resolução nº 420/2021? | Sim/Não |

**Pergunta de Diagnóstico Complementar 28:** Relacione todos os sistemas de processos físico judiciais utilizados atualmente pelo órgão e informe se foram adquiridos ou desenvolvidos interna ou externamente:

**Observação 1:** Nesta pergunta devem ser listados apenas os sistemas de processos físicos judiciais que estejam em operação, ou seja, não devem ser listados os sistemas descontinuados.

**Observação 2:** Os sistemas judiciais eletrônicos devem ser listados apenas na Pergunta de Diagnóstico Complementar 26.

**Observação 3:** Os sistemas administrativos devem ser listados apenas na Pergunta de Diagnóstico Complementar 29.

| Nome do Sistema de Processos Físico Judiciais | Adquirido / Desenvolvido             |
|---|--------------------------------------|
|   | Desenvolvido externamente pelo órgão |
|   |                                      |
|   |                                      |
|   |                                      |

### 5.2.6 Sistemas de informação que sustentam a atividade administrativa do órgão.

**Pergunta de Diagnóstico Complementar 29:** Relacione os sistemas administrativos utilizados atualmente pelo órgão e informe se foram adquiridos ou desenvolvidos interna ou externamente (No máximo 5 sistemas):

**Observação 1:** Nesta pergunta devem ser listados apenas os sistemas administrativos que estejam em operação, ou seja, não devem ser listados os sistemas descontinuados.

**Observação 2:** Os sistemas judiciais eletrônicos devem ser listados apenas na Pergunta de Diagnóstico Complementar 26.

**Observação 3:** Os sistemas de processos físico devem ser listados apenas na Pergunta de Diagnóstico Complementar 28.

| Nome do Sistema Administrativo           | Adquirido / Desenvolvido             |
|--|--------------------------------------|
| Ex.: Gestão de Processos Administrativos | Desenvolvido externamente pelo órgão |
| Ex.: Gestão de Pessoas                   | Adquirido                            |
| Ex.: Gestão de Material e Patrimônio     | Adquirido                            |
| Ex.: Gestão de Orçamento e Finanças      | Desenvolvido externamente pelo órgão |
| Ex.: Gestão de Contratos                 | Desenvolvido internamente pelo órgão |

### 5.2.7 Atuação dos Conselhos sobre a Transformação Judicial do Poder Judiciário.

| Perguntas:   | Tipo                      |
|--|---------------------------|
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 30:</b> Considerando o tema Transformação Digital, o Conselho estabeleceu diretrizes estratégicas para os Tribunais de sua abrangência de atuação?               | Sim/Não/<br>Não se aplica |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 31:</b> O Conselho publicou guias orientativos em relação a Transformação Digital para os Tribunais de sua abrangência de atuação?                               | Sim/Não/<br>Não se aplica |
| <b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 32:</b> O Conselho desenvolveu alguma ação, tais como realização de eventos para o fomento da Transformação Digital nos Tribunais de sua abrangência de atuação? | Sim/Não/<br>Não se aplica |

**Pergunta de Diagnóstico Complementar 33:** Cite até 5 ações que o Conselho tem atuado em prol da Transformação Digital junto aos respectivos Tribunais do ramo da justiça:

| Descrição | Link (opcional) |
|-----------|-----------------|
| 1.        |                 |
| 2.        |                 |
| 3.        |                 |
| 4.        |                 |
| 5.        |                 |

## 5.2.8 Aplicação e disseminação de conhecimentos de TIC, conforme a Resolução CNJ nº 443/2022

| Perguntas:  | Tipo                              |
|---|-----------------------------------|
| <p><b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 34:</b> Os editais de concursos públicos de seleção de servidores para cargos efetivos especializados em TIC do órgão, publicados após o início da vigência da Resolução CNJ nº 443/2022, abarcam conhecimentos específicos mínimos discriminados em Portaria vigente publicada pelo CNJ na época da publicação do edital.</p>   | <p>Sim/Não/<br/>Não se aplica</p> |
| <p><b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 35:</b> Os novos processos de contratações de serviços terceirizados na área de TIC e as contratações de fábricas de software para manutenção e desenvolvimento de aplicações para os sistemas judiciários dos órgãos integrantes do Poder Judiciário organizados pelo órgão, iniciados após o início da vigência da Resolução CNJ nº 443/2022, abarcam conhecimentos específicos mínimos discriminados em Portaria vigente publicada pelo CNJ na época da publicação do edital.</p> | <p>Sim/Não/<br/>Não se aplica</p> |
| <p><b>Pergunta de Diagnóstico Complementar 36:</b> O órgão instituiu planos anuais ou bianuais de capacitação para manter o nivelamento dos servidores efetivos e comissionados das unidades de tecnologia da informação e segurança da informação conforme os padrões mínimos divulgados pelo CNJ.</p>   | <p>Sim/Não</p>                    |
| <p><b>Observação 1:</b> A utilização da opção “Não se aplica”, na pergunta 1, deverá ser apenas nos casos em que o órgão não tenha publicado edital de concurso público de seleção de servidores para cargos efetivos especializados em TIC, após o início da vigência da Resolução CNJ nº 443/2022.</p>  |                                   |
| <p><b>Observação 2:</b> A utilização da opção “Não se aplica”, na pergunta 2, deverá ser apenas nos casos em que o órgão não tenha iniciado novos processos de contratações de serviços terceirizados na área de TIC, e de contratações de fábricas de software para manutenção e desenvolvimento de aplicações para os sistemas judiciários dos órgãos integrantes do Poder Judiciário, após o início da vigência da Resolução CNJ nº 443/2022.</p>  |                                   |

## 6 Seção 2 – Avaliação da Área de Negócio

A partir do entendimento da importância do envolvimento das áreas de negócio para o incremento da TIC e de uma construção colaborativa que impulse uma transformação em âmbito tecnológico, torna-se relevante a inclusão da perspectiva e experiência do usuário negocial para que a avaliação do grau de maturidade de TIC seja mais completa, não limitando-se apenas à visão da TIC.

Com a inclusão da perspectiva do usuário negocial, é possível obter uma visão mais ampla e abrangente da efetividade da área de TIC e sua contribuição para o atingimento dos objetivos de negócio. Isso contribui para aprimorar a Governança e Gestão de TIC, impulsionando a transformação digital e fortalecendo a eficiência do órgão em sua prestação de serviços à sociedade

A inclusão da perspectiva do usuário negocial na avaliação da maturidade de TIC está alinhada com a Resolução CNJ nº 370/2021, que busca promover a governança ágil e a transformação digital do Poder Judiciário por meio de serviços e soluções digitais inovadoras. Dessa forma, a inclusão dessa perspectiva na avaliação é um exemplo prático de colaboração entre as áreas de TIC e de Negócio, impulsionando a inovação e a transformação digital no órgão. Com isso, é possível fortalecer a governança e gestão de TIC no Judiciário, contribuindo para a melhoria contínua da eficiência do órgão na prestação de serviços à sociedade.

Em consonância com esses pilares, foram incluídas novas perguntas no iGovTIC-JUD que abrangem a área de negócio, objetivando uma avaliação mais ampla e abrangente da entrega de valor da área de TIC. Dessa forma, é possível obter uma visão mais completa e precisa da efetividade das áreas de TIC dos órgãos do Poder Judiciário e suas contribuições para o atingimento dos objetivos estratégicos dos órgãos.

### 6.1.1 Domínio: Governança e Gestão de TIC

**Pergunta da Área de Negócio 1: A área de negócio consegue perceber que a área de TIC tem condições de recomendar tecnologias e inovações para promover a solução das demandas?**

| Tipo  | Respostas                      | Nota 2023 |
|-------|--------------------------------|-----------|
| Lista | Menos de 50% das vezes.        | 0         |
| Lista | Entre de 50% e 70% das vezes.  | 50        |
| Lista | Entre de 70% e 100% das vezes. | 100       |

**Descrição:** A área de negócio normalmente é responsável por identificar as necessidades e demandas, enquanto a área de TIC é responsável por fornecer ferramentas e soluções tecnológicas necessárias a atender a essas demandas. Para que a área de TIC possa cumprir essa função, é importante que ela esteja alinhada com as estratégias de negócio do órgão e tenha conhecimento das necessidades e demandas da área negocial. Além disso, a área de TIC deve estar atualizada em relação às últimas tendências e inovações tecnológicas, para poder oferecer soluções que sejam eficazes e inovadoras. Uma colaboração mais estreita entre as áreas gera uma maior eficiência e eficácia na solução das demandas.



Pergunta da Área de Negócio 2: A área de TIC consegue realizar as entregas das demandas dentro dos prazos acordados?

| Tipo  | Respostas                      | Nota 2023 |
|-------|--------------------------------|-----------|
| Lista | Menos de 50% das vezes.        | 0         |
| Lista | Entre de 50% e 70% das vezes.  | 50        |
| Lista | Entre de 70% e 100% das vezes. | 100       |

**Descrição:** A área de TIC consegue entregar os projetos e demais ações dentro dos prazos acordados nos termos de abertura dos projetos ou consegue renegociar os prazos através de solicitações de mudança com justificativa aceita pela área negocial demandante. Para que a área de TIC possa realizar as entregas dentro dos prazos acordados, é importante que ela tenha uma boa gestão de projetos e de recursos, além de uma equipe qualificada e comprometida. A definição clara dos escopos dos projetos e a elaboração de um cronograma realista e factível também são essenciais para que as entregas sejam feitas dentro dos prazos.

Pergunta da Área de Negócio 3: Os produtos e serviços entregues pela TIC atendem as expectativas exigidas pela área negocial?

| Tipo  | Respostas                      | Nota 2023 |
|-------|--------------------------------|-----------|
| Lista | Menos de 50% das vezes.        | 0         |
| Lista | Entre de 50% e 70% das vezes.  | 50        |
| Lista | Entre de 70% e 100% das vezes. | 100       |

**Descrição:** As demandas entregues atendem aos requisitos de qualidade acordados na solicitação de demanda ou em documentos específicos de requisição de mudança. Para que os produtos e serviços entregues pela TIC atendam as expectativas exigidas pela área negocial, é importante que haja uma comunicação clara entre as duas áreas, de forma a garantir que as necessidades e demandas da área de negócio sejam compreendidas e levadas em consideração pela área de TIC. Além disso, é importante que a área de TIC tenha uma equipe qualificada e comprometida, que seja capaz de entregar soluções tecnológicas de qualidade e que atendam aos padrões e normas exigidas pela área de negócio.

**Pergunta da Área de Negócio 4:** Durante o ciclo de desenvolvimento do produto ou serviço de TIC, a área de negócio participa e é envolvida nas etapas de desenvolvimento para garantir que o produto ou serviço atenda às necessidades e expectativas do usuário final e contribua para o atingimento dos objetivos de negócio?

| Tipo  | Respostas                      | Nota 2023 |
|-------|--------------------------------|-----------|
| Lista | Menos de 50% das vezes.        | 0         |
| Lista | Entre de 50% e 70% das vezes.  | 50        |
| Lista | Entre de 70% e 100% das vezes. | 100       |

**Descrição:** O ciclo de desenvolvimento de um produto ou serviço de TIC envolve diversas etapas, desde a concepção da ideia até a sua implementação e manutenção. Durante todo esse processo, é importante que a área de negócio esteja envolvida e possa participar ativamente, de forma a garantir que as soluções desenvolvidas pela área de TIC atendam às suas necessidades e expectativas.

**Pergunta da Área de Negócio 5:** Qual a visão geral da área de negócio em relação a área de TIC?

| Tipo  | Respostas  | Nota 2023 |
|-------|------------|-----------|
| Lista | Ruim.      | 0         |
| Lista | Regular.   | 50        |
| Lista | Muito boa. | 100       |

**Descrição:** Considerando os produtos e serviços entregues e prestados pela área de TIC, qual é a percepção da área negocial a respeito da cordialidade, celeridade, qualidade, assertividade, confiança, entre outras questões relacionadas. A área de TIC fornece soluções tecnológicas que atendam às necessidades e objetivos do negócio de forma eficiente e eficaz. A área de TIC entende as demandas do negócio, trabalhar em estreita colaboração com as equipes de negócios e oferecer soluções tecnológicas que sejam inovadoras, seguras, escaláveis, fáceis de usar e que agreguem valor ao negócio. Além disso, informa de forma clara os prazos, custos e riscos envolvidos nos projetos.

- Ruim: os contatos com a área de TIC são constantemente difíceis e morosos, as demandas do negócio com frequência são mal-entendidas e sua execução ocorre quase sempre sem a colaboração com as áreas negociais, resultando em entregas de soluções com defeitos ou que não atendem as necessidades da área negocial.
- Regular: os contatos com a área de TIC nem sempre são cordiais ou céleres, na maioria das vezes as demandas do negócio são bem entendidas, e sua execução ocorre em colaboração com as áreas negociais, resultando em entregas de soluções que atendem parcialmente as necessidades da área negocial sendo necessárias novas entregas fora do prazo para atender o planejado inicialmente.
- Muito boa: os contatos com a área de TIC são cordiais e céleres, as demandas do negócio são bem entendidas e sua execução ocorre em colaboração com as áreas negociais, resultando em entregas de soluções que atendem as necessidades da área negocial.

### 6.1.2 Domínio: Gerenciamento de serviços de TIC

Pergunta da Área de Negócio 6: Os produtos e serviços de TIC disponibilizados são confiáveis na perspectiva da área de negócio do órgão?

| Tipo  | Respostas                      | Nota 2023 |
|-------|--------------------------------|-----------|
| Lista | Menos de 50% das vezes.        | 0         |
| Lista | Entre de 50% e 70% das vezes.  | 50        |
| Lista | Entre de 70% e 100% das vezes. | 100       |

**Descrição:** Os produtos (por exemplos hardwares, softwares e soluções de TIC desenvolvidas pela área de TIC) e serviços (por exemplo, instalação de aplicativos, configurações de equipamentos, manutenção nos computadores) são considerados confiáveis, ou seja, possuem um bom desempenho, disponibilidade, segurança, suporte técnico, entre outros.

Pergunta da Área de Negócio 7: A variedade de canais de comunicação disponibilizados pela área de TIC é suficiente e efetiva para atender às demandas e necessidades da área de negócio?

| Tipo  | Respostas     | Nota 2023 |
|-------|---------------|-----------|
| Lista | Insuficiente. | 0         |
| Lista | Suficiente.   | 50        |
| Lista | Excelente.    | 100       |

**Descrição:** Os canais de comunicação são fundamentais para a transformação digital no órgão, pois permitem uma interação mais efetiva e ágil entre a área de TIC e o restante da organização. Com a disponibilidade de uma variedade de canais de comunicação, é possível garantir que as demandas e necessidades das áreas de negócio sejam atendidas de forma mais rápida e eficiente, contribuindo para a melhoria contínua dos processos e serviços oferecidos pelo órgão. Além disso, a disponibilização de canais de atendimento e comunicação modernos e inovadores pode trazer benefícios como a redução de custos, aumento da satisfação do usuário e melhoria da imagem institucional do órgão.

Compreendendo a importância do entendimento e clareza para a área de negócio na avaliação da variedade de canais de comunicação disponibilizados pela área de TIC, abaixo esclarecimentos quanto à escala de respostas da Pergunta da Área de Negócio 7:

- Insuficiente: os canais de comunicação disponibilizados pela área de TIC atendem de forma limitada às demandas e necessidades da área de negócio, mas precisam ser aprimorados;
- Suficiente: os canais de comunicação disponibilizados pela área de TIC atendem adequadamente às demandas e necessidades da área de negócio;
- Excelente: os canais de comunicação disponibilizados pela área de TIC atendem de forma excepcional às demandas e necessidades da área de negócio, superando as expectativas.

Pergunta da Área de Negócio 8: A Área de Negócio sente confiança ao utilizar as ferramentas de trabalho e sistemas disponibilizados pela área de TIC em relação à proteção dos seus dados e informações?

| Tipo  | Respostas | Nota 2023 |
|-------|-----------|-----------|
| Lista | Insegura. | 0         |
| Lista | Neutra.   | 50        |
| Lista | Segura.   | 100       |

**Descrição:** A Área de Negócio utiliza diversos sistemas e ferramentas disponibilizados pela área de TIC, que podem armazenar informações e dados sensíveis. É importante que a Área de Negócio se sinta segura ao utilizá-los, tendo a confiança de que seus dados e informações estão protegidos e não serão acessados ou utilizados indevidamente.

A escala de respostas foi elaborada com a intenção de captar a percepção do usuário negocial em relação à proteção dos seus dados e informações ao utilizá-los no ambiente disponibilizado pela área de TIC, conforme abaixo:

- Insegura: a área de negócio percebe um certo risco de perda ou compartilhamento indevido de dados e informações ao utilizá-los.
- Neutra: a área de negócio não tem uma percepção clara sobre o nível de segurança dos dados e informações ao utilizá-los.
- Segura: a área de negócio percebe que há um nível satisfatório de segurança dos dados e informações ao utilizá-los.

Pergunta da Área de Negócio 9: A área de TIC consegue atender e resolver os incidentes e problemas relacionadas à TIC de forma eficiente?

| Tipo  | Respostas                      | Nota 2023 |
|-------|--------------------------------|-----------|
| Lista | Menos de 50% das vezes.        | 0         |
| Lista | Entre de 50% e 70% das vezes.  | 50        |
| Lista | Entre de 70% e 100% das vezes. | 100       |

**Descrição:** A área de TIC é responsável por atender e solucionar os incidentes e problemas relacionados à tecnologia de forma eficiente e rápida, respeitando os acordos de nível operacional estabelecidos internamente. Para isso, é importante considerar a urgência e criticidade do incidente e os recursos disponíveis dentro da área de TIC.

Os incidentes podem impactar diretamente o desempenho e a produtividade do órgão, por isso, a equipe de TIC deve estar preparada para lidar com essas situações de forma ágil e eficaz.

Pergunta da Área de Negócio 10: A área de negócio entende que os produtos e serviços entregues pela área de TIC são inovadores e proporcionam a melhoria nas atividades diárias?

| Tipo  | Respostas                      | Nota 2023 |
|-------|--------------------------------|-----------|
| Lista | Menos de 50% das vezes.        | 0         |
| Lista | Entre de 50% e 70% das vezes.  | 50        |
| Lista | Entre de 70% e 100% das vezes. | 100       |

**Descrição:** A área de negócio reconhece que a área de TIC é capaz de entregar soluções tecnológicas inovadoras que melhoram significativamente as atividades diárias. Esses produtos e serviços são projetados para facilitar as tarefas cotidianas da área negocial, simplificando as operações e tornando o trabalho mais eficiente.

Os benefícios dos produtos e serviços entregues pela área de TIC são diversos e impactam positivamente a rotina do órgão. Eles podem proporcionar, por exemplo, maior automação de processos, redução de tempo e custos, aumento da segurança das informações.