

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ)

Guia da Estratégia Nacional de
Tecnologia da Informação e
Comunicação do Poder Judiciário

ENTIC-JUD

2021-2026



CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

PRESIDENTE

LUIZ FUX

CORREGEDOR NACIONAL DE JUSTIÇA

Maria Thereza de Assis Moura

CONSELHEIROS

Emmanoel Pereira

Luiz Fernando Tomasi Keppen

Rubens de Mendonça Canuto Neto

Candice Lavocat Galvão Jobim

Tânia Regina Silva Reckziegel

Flávia Moreira Guimarães Pessoa

Sidney Pessoa Madruga

Ivana Farina Navarrete Pena

André Luis Guimarães Godinho

Marcos Vinícius Jardim Rodrigues

Luiz Fernando Bandeira de Mello

SECRETÁRIO-GERAL

Valter Shuenquener de Araujo

SECRETÁRIO ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA

Marcus Livio Gomes

DIRETOR-GERAL

Johaness Eck

JUÍZES AUXILIARES DA PRESIDÊNCIA

Adriano da Silva Araujo

Alexandre Libonati de Abreu

Fábio Ribeiro Porto

Rafael Leite Paulo

DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Thiago de Andrade Vieira

Sumário

1	Introdução	5
2	Objetivo da ENTIC-JUD	6
3	Perguntas Frequentes – ENTIC-JUD.....	6
4	Principais Conceitos.....	7
5	Objetivos Estratégicos	11
5.1	Descrição dos Objetivos Estratégicos	12
5.1.1	Sociedade	12
5.1.2	Aprendizado e Crescimento	13
5.1.3	Processos Internos.....	14
6	Indicadores Estratégicos do ENTIC-JUD.....	15
7	Guia do Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC (iGovTIC-JUD).....	22
7.1	Introdução	22
7.1.1	Breve Histórico	22
7.1.2	O Novo questionário.....	23
7.1.3	Painel do iGovTIC-JUD	23
7.2	Premissas para a elaboração do novo iGovTIC-JUD	23
7.3	Composição geral do novo iGovTIC-JUD	24
7.3.1	Perguntas para a Mensuração do Grau de Maturidade e Governança e Gestão de TIC	24
7.3.2	Perguntas para o Diagnóstico Complementar.....	25
7.4	Metodologia de cálculo do novo iGovTIC-JUD	25
7.5	Exemplo de cálculo do novo iGovTIC-JUD	26
7.6	Manual do iGovTIC-JUD e Simulador.....	28
8	Força de Trabalho de TIC.....	29
9	Modelo de Plano de Trabalho	30
10	Plano de Transformação Digital	31
10.1	Introdução	31
10.2	Objetivo Geral.....	31
10.3	Metodologia	32
10.4	Vigência e Revisão do PTD.....	33
10.5	Definição das ações estruturantes e desdobramento tático	33
10.6	Identificação dos serviços oferecidos pelo órgão	34
10.7	Modelo de planilha para o inventariado de serviços	35
10.7.1	Transformação Digital de Serviços	35

10.7.2	Unificação de Canais Digitais	35
10.7.3	Interoperabilidade de Sistemas.....	35
10.8	Estratégia para monitoramento dos serviços digitais	36
10.8.1	Implantação dos Serviços	36
10.8.2	Sustentação dos Serviços	37
10.9	Critérios de Categorização de Serviços	37
10.10	Critérios de priorização de serviços.....	38
10.11	Amplitude da transformação.....	39
10.12	Matriz de Risco	40
10.13	Carta de Serviços à Sociedade	40
10.14	Papéis e responsabilidades.....	40
11	Repositório Nacional – Plataforma Connect-Jus	41
12	Boas práticas advindas da Resolução CNJ 211/2015.....	45

1 Introdução

Este Guia Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Poder Judiciário contém os procedimentos, recomendações e boas práticas aplicáveis à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Este Guia, conforme definido na Resolução, será objeto de atualização ordinária anual sem a necessidade de elaboração de nova Resolução, após parecer de mérito do Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) e aprovação da Comissão Permanente de Tecnologia da Informação e Inovação (CPTII) do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), assegurado o controle documental e versionamento.

Extraordinariamente, poderão ser solicitadas revisões do Guia encaminhadas pelos dirigentes de Tecnologia da Informação dos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do CNJ.

Os pedidos de revisão do Guia abrangerão a inclusão de sugestões, revisões ou melhorias, devendo ser devidamente justificados.

2 Objetivo da ENTIC-JUD

A ENTIC-JUD tem como meta promover a melhoria da Governança, da Gestão e da Colaboração Tecnológica no âmbito do Poder Judiciário, visando direcionar e propiciar a eficiência, eficácia, efetividade e economicidade dos órgãos com o objetivo de maximizar os resultados com otimização de recursos.

A materialização da meta se dará a partir do alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos, e concretizados por meio de execução da ENTIC-JUD de forma colaborativa e participativa, em consonância com as Diretrizes Estratégicas de Nivelamento contidas nesta Resolução.

As Diretrizes Estratégicas de Nivelamento, em seu conjunto, promoverão o objetivo almejado por meio do aperfeiçoamento dos Viabilizadores de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação que serão divididos em 2 (dois) domínios: Governança e Gestão, e Gerenciamento de Serviços de TIC.

O domínio de Governança e Gestão de TIC conterà os seguintes temas: Políticas e Planejamento, Transformação Digital, Cidadania Digital, Estruturas Organizacionais e Macroprocessos e Pessoas.

O domínio dos Serviços de TIC conterà os seguintes temas: Sistemas de Informação, Infraestrutura Tecnológica e Serviços em Nuvem, Riscos, Segurança da Informação e Proteção de Dados.

3 Perguntas Frequentes – ENTIC-JUD

As principais dúvidas e respostas acerca da ENTIC-JUD podem ser acessadas no repositório nacional – Connect-Jus através do link: <https://connect.cnj.jus.br/entic-jud?item=list-arquivos-entic-jud-list/685/102>

O documento também pode ser acessado pelo Portal do CNJ: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/entic-jud-2021-2026/>

4 Principais Conceitos

Para melhor entendimento desse Guia estão dispostos abaixo os principais conceitos para balizar e nivelar o conhecimento:

1. **Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):** ativo estratégico que suporta processos institucionais, por meio da conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações;
2. **Governança de TIC:** conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos e mecanismos de controle que visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e ao uso de TIC mantenham-se harmoniosas às necessidades institucionais e contribuam para o alcance das metas organizacionais;
3. **Comitê Nacional de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário:** responsável por promover e acompanhar ações de TIC, bem como pela formulação, acompanhamento e revisão da ENTIC-JUD, seus indicadores e suas metas;
4. **Eixos de atuação:** diretriz estratégica nacional destinada a impulsionar as iniciativas de governança e gestão de TIC, segurança da informação, colaboração e integração, gerenciamento de serviços de TI, atendimento e satisfação do usuário e transformação digital;
5. **Indicadores Nacionais:** conjunto de indicadores estratégicos de resultado estabelecidos pela Rede de Governança Colaborativa do Poder Judiciário;
6. **Metas Nacionais:** conjunto de metas estratégicas estabelecidas pela Rede de Governança Colaborativa do Poder Judiciário que permitem gerir desempenhos;
7. **Objetivos Estratégicos:** resultados que a área de TIC pretende atingir, observando as diretrizes estratégicas do planejamento institucional do órgão, além daquelas contidas nesta Resolução;
8. **Metas de Medição Periódica:** metas aplicáveis aos órgãos do Poder Judiciário e acompanhadas pelo CNJ para períodos predefinidos durante a vigência da ENTIC-JUD;
9. **Iniciativa Estratégica Nacional:** programa, projeto ou operação alinhada à ENTIC-JUD;
10. **Diretriz Estratégica de Nivelamento:** determinações, instruções ou indicações a serem observadas na execução da ENTIC-JUD, com vistas ao alcance dos objetivos estratégicos;
11. **Viabilizadores de Governança de TIC:** fatores que, individualmente ou coletivamente, tenham a capacidade de afetar o funcionamento da governança, da gestão e da infraestrutura de TIC;
12. **Atributos de Valor para a Sociedade:** princípios balizadores dos objetivos estratégicos e das decisões tomadas, orientados aos interesses do cidadão;
13. **Quadro Permanente:** conjunto de cargos de provimento efetivo, dispostos em classes e categorias funcionais, considerados essenciais ao bom desempenho dos serviços da administração direta do Poder Judiciário;
14. **Transformação Digital ou Soluções de Transformação Digital:** toda iniciativa que por meio da Tecnologia da Informação e Comunicação transforma de forma direta processos, procedimentos e análises apresentando ganhos de produtividade e economia;
15. **Segurança da Informação e Proteção de Dados:** disciplina que envolve um conjunto de medidas

necessárias que garante a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações de uma organização, de forma a preservar e blindar de ataques digitais, desastres tecnológicos e falhas humanas;

16. **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** – criada para estabelecer regras mais claras e transparentes ao tratamento de dados pessoais, realizado por pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado, inclusive nos meios digitais. Constitui regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo mais proteção e penalidades para o não cumprimento.
17. **Política de Segurança da Informação:** conjunto de regras, procedimentos, padrões, normas e diretrizes a serem observados e seguidos pelo órgão, a serem observados e seguidos por todos para proteção da informação institucional.
18. **iGovTIC-JUD:** índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação desenvolvido pelo CNJ com o propósito de identificar, avaliar e acompanhar a situação da Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC dos órgãos do Poder Judiciário.
19. **PDTIC:** Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação: é um instrumento que detalha os processos de TI, por meio do qual tornará as definições do nível estratégico em realidade, focando em metas e ações de médio prazo e os planos de ação se situam no nível operacional e visam auxiliar a execução das ações e o alcance das metas definidas.
20. **Planejamento de TIC:** processo de gestão com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação da organização, considerando-se inclusive a visão de longo prazo. Envolve a identificação e priorização das necessidades organizacionais e a definição de projetos, ações e metas para supri-las. O planejamento de TIC é complemento natural e necessário do planejamento estratégico institucional, estabelecendo diretrizes e ações transversais para suportar objetivos de negócio de todas as áreas da organização. Dessa forma, é importante que tal ação seja realizada com a participação das principais áreas (setores) que compõem a instituição.
21. **Metodologia OKR (Objectives and Key Results):** metodologia de gestão focada em simplificar a definição e rastreamento dos objetivos e resultados chave de uma instituição. Esses “Objetivos e Resultados Chave” proporcionam uma direção clara e parâmetros mensuráveis para a conquista dos resultados ideais do negócio e a responsabilização dos atores com a atuação e definição simples de objetivos tanto de maneira *top-down* e *bottom-up*, envolvendo a organização em um propósito alinhado e integrado.
22. **Interoperabilidade de Sistemas:** ação capaz de fazer com que diversos sistemas e organizações trabalhem em conjunto (interoperar), de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente, ou seja, processo de comunicação de dois ou mais sistemas sem a geração de uma dependência tecnológica entre eles.
23. **Modelo Nacional de Interoperabilidade:** padrão criado para o intercâmbio de informações, visando propiciar plena interoperabilidade entre os sistemas do Poder Judiciário, conforme Resolução Conjunta CNJ/CNMP nº 3/2013.
24. **Requisitos de Segurança da Informação e Comunicação:** condições ou exigência que objetivam viabilizar e assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.
25. **Ciclo de Vida do Desenvolvimento Seguro:** é um processo que consiste na inserção de várias atividades e ferramentas relacionadas à segurança na fase de desenvolvimento de software, como

modelagem de ameaças, análise estática do código com uso de ferramentas, revisão de código, testes de segurança direcionados e uma revisão final de segurança, minimizando o surgimento de vulnerabilidades.

26. **Software Livre:** *software* que propicia benefícios como a independência de fornecedores, segurança e compartilhamento do conhecimento. Adota modelo de licenciamento livre, garantindo aos seus usuários liberdades essenciais.
27. **Soluções digitais do Judiciário:** conjunto de soluções, iniciativas e princípios que norteiam a transformação das entregas do governo por meio de tecnologias digitais buscando oferecer serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um menor custo para o cidadão, a exemplo do Processo Judicial Eletrônico (PJe).
28. **Cidadania e Transformação Digital do Judiciário:** tornar o Poder Judiciário mais acessível e mais eficiente em prover serviços à população.
29. **Teletrabalho:** modelo de trabalho na qual o servidor do judiciário executa suas atribuições funcionais integralmente ou parcialmente fora das dependências da unidade, mediante o uso de equipamentos e tecnologias que permitam a plena execução das atribuições de maneira remota.
30. **Repositório Nacional:** local de armazenamento físico ou em nuvem para a troca de experiências sobre a perspectiva da Transformação Digital, a partir da submissão de iniciativas, documentos e discussão em fóruns. A ferramenta possibilita fomento na divulgação de boas práticas da Justiça com uso de Inteligência Coletiva e práticas alinhadas à Inovação. (Validar com Juiz)
31. **CEAJud/CNJ:** o Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário (CEAJud) é uma unidade do CNJ que tem a missão de coordenar e promover junto aos tribunais, a educação corporativa e o desenvolvimento das competências necessárias ao aperfeiçoamento de servidores para o alcance dos objetivos estratégicos do Poder Judiciário.
32. **Chatbot (Robô de conversa):** programa de computador que executa ações programadas simulando uma conversa humana a partir de um *chat*, possibilitando a automatização de tarefas repetitivas na forma de diálogo pré-definido entre o usuário e um “robô”.
33. **Interface de Interação Padronizada:** conjunto de bibliotecas de códigos, ícones, paleta de cores e definições que facilita a implementação de novas telas e a construção de soluções ou módulos, visando melhorar a consistência e a qualidade da interface, o que torna o processo de *design* e desenvolvimento mais eficiente e focado.
34. **Login único:** identificação que privilegia a governança e o controle de acesso unificado no Poder Judiciário. A plataforma permite amplificar e simplificar o acesso aos serviços judiciais digitais, inclusive por meio de dispositivos móveis.
35. **Judiciário Digital:** prestação dos serviços judiciais por meio digital utilizando recursos de Tecnologia da Informação, com o objetivo de aproximar o Poder Judiciário e o cidadão, prezando pelo bem-estar social e os princípios da economicidade e eficiência inerentes ao Poder Judiciário.
36. **iGovTIC-JUD:** Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Poder Judiciário.
37. **Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação:** refere-se à administração dos recursos tecnológicos utilizados no processo de tratamento da informação na organização. A Gestão de TIC é sustentada pelos pilares: pessoas, processos e tecnologia. Esse processo envolve coleta,

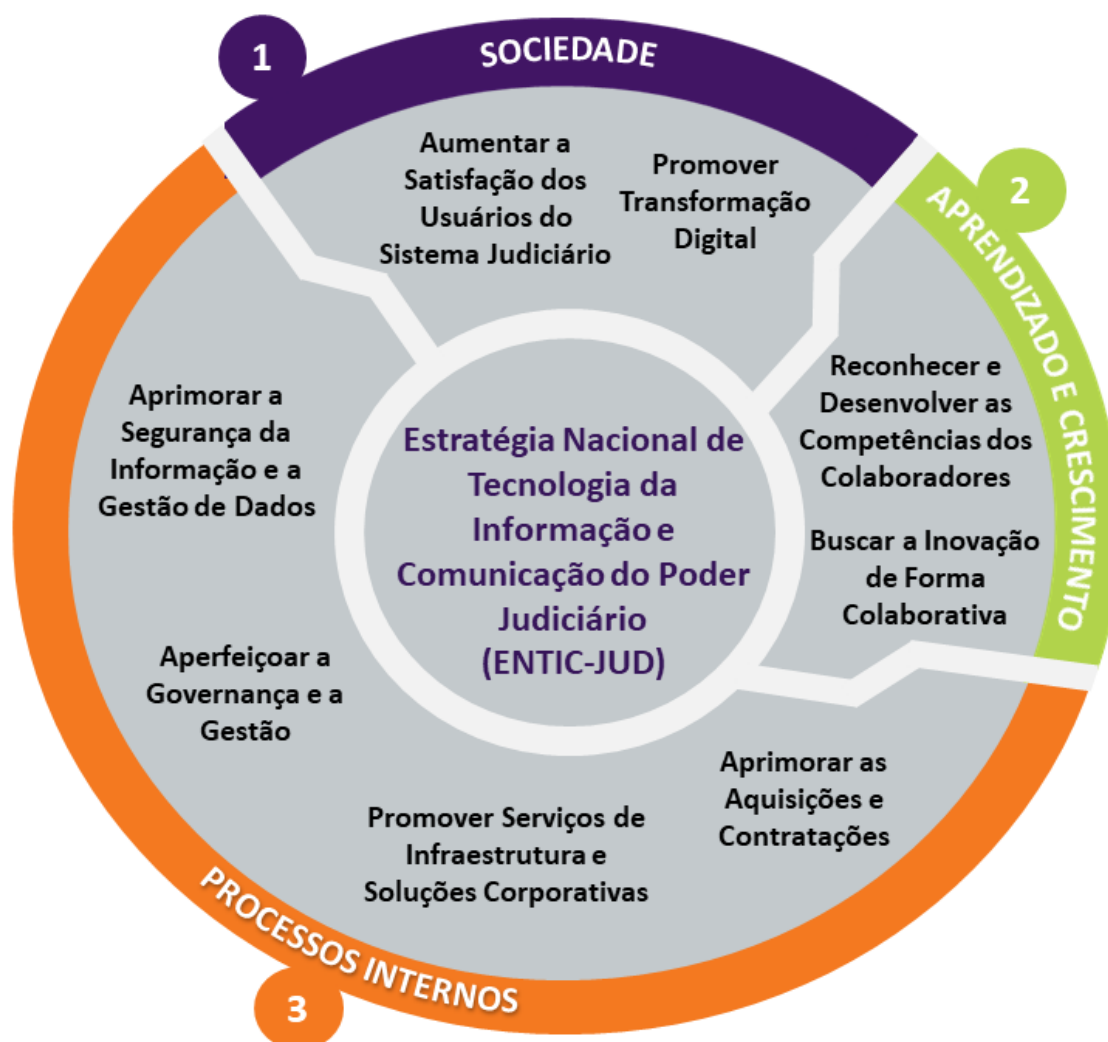
armazenamento, processamento, seleção, comparação, distribuição e avaliação de dados, que serão convertidos em informações úteis para a tomada de decisão.

38. **Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação:** conjunto de *hardware*, *software*, redes, instalações, além de todo os ativos relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação, usados para desenvolver, testar, fornecer, monitorar, controlar ou suportar serviços de TIC.
39. **CNGTIC.PJ:** Comitê Nacional de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário.
40. **Iniciativas de Inovação:** Projetos, ações e atividades de TIC do Poder Judiciário.

5 Objetivos Estratégicos

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

MAPA ESTRATÉGICO DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO



5.1 Descrição dos Objetivos Estratégicos

O objetivo da ENTIC-JUD é constituir o principal instrumento de promoção da governança ágil e da transformação digital do Poder Judiciário por meio de serviços e soluções digitais inovadoras que impulsionem a evolução tecnológica do Poder Judiciário.

A ENTIC-JUD é orientada em seu preâmbulo pelos objetivos dos seguintes componentes:

5.1.1 Sociedade

Objetivos Estratégicos	Descrição do Objetivo
OE1 Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	Atuar na melhoria e no incremento da qualidade dos atendimentos e da experiência dos serviços ofertados aos usuários do Poder Judiciário, seja de forma presencial ou virtual.
OE2 Promover Transformação Digital	Promover o aperfeiçoamento dos resultados utilizando as ferramentas tecnológicas disruptivas de transformação digital com o objetivo de otimizar os recursos humanos e aprimorar a eficácia na execução dos recursos financeiros, seguindo o princípio da economicidade processual e a satisfação dos usuários.

Tabela 01: Perspectiva da Sociedade

5.1.2 Aprendizado e Crescimento

Objetivos Estratégicos	Descrição do Objetivo
OE3 Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores	Melhorar o desempenho e o cumprimento de metas, considerando a importância em aperfeiçoar o reconhecimento dos profissionais da TI do Poder Judiciário por meio da Gestão de Competência Institucional.
OE4 Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	Potencializar a relação entre colaboração e inovação com vistas à evolução e expansão da maturidade de TIC Poder Judiciário de modo a oferecer a desburocratização dos serviços e agregar valor aos usuários.

Tabela 03: Perspectiva do Aprendizado e Crescimento

5.1.3 Processos Internos

Objetivos Estratégicos	Descrição do Objetivo
OE5 Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	Consolidar os processos, regulamentações e leis no âmbito da administração do Poder Judiciário visando aprimorar a Governança, Gestão e cumprimento das metas e objetivos estabelecidos coletivamente.
OE6 Aprimorar as Aquisições e Contratações	Aperfeiçoar a utilização de métodos, processos e ferramentas que proporcionem a melhoria nas aquisições e contratações de TIC, em busca de otimizar os recursos do Poder Judiciário.
OE7 Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	Melhorar os avanços voltados para a Segurança da Informação e dados pessoais frente aos mais diversos desafios, fazendo-se valer principalmente das vantagens oriundas da utilização de Inteligência Artificial e demais soluções disruptivas de TIC.
OE8 Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas.

Tabela 02: Perspectiva dos Processos Internos

6 Indicadores Estratégicos do ENTIC-JUD

No processo de avaliação da ENTIC-JUD poderão ser utilizados os indicadores abaixo com o objetivo de avaliar as estratégias dos órgãos.

OBJETIVO	ID	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE MENSURAÇÃO
Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário	1.1	Índice de Adesão à Pesquisas de Satisfação Padronizada	Indicador capaz de avaliar 0% de serviços que possuem pesquisa padronizada e preconizada pelo CNJ em comparação ao total de pesquisas realizadas.	Calculado a partir do percentual resultante entre a quantidade de pesquisas padronizadas dividido pelo total de pesquisas realizadas no órgão. (Pesquisas Padronizadas/ Total de Pesquisas*100)
	1.2	Índice de Satisfação dos Usuários	Indicador capaz de avaliar a satisfação dos usuários de TIC do órgão.	Calculado a partir do total de notas segmentadas pelas opiniões coletadas nas pesquisas de satisfação dos atendimentos realizados. (Pode ser em escala numérica ou nominal. Exemplo: Nota de 4,2 de uma escala de 0 a 5).
	1.3	Índice de Demandas Atendidas	Indicador capaz de avaliar a quantidade de demandas atendidas em relação à quantidade de demandas registradas no órgão.	Calculado a partir do percentual de demandas atendidas dividido pelo total de demandas registradas no órgão. (Quantidade de demandas atendidas/ total de demandas registradas)

Tabela 04: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário”.

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

Tabela 05: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Promover a transformação digital”.

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

Tabela 06: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Reconhecer e desenvolver as competências dos colaboradores”.

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

Tabela 07: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Buscar a Inovação de Forma Colaborativa”.

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

Tabela 08: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Aperfeiçoar a Governança e a Gestão”.

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

Tabela 09: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Aprimorar as contratações e Aquisições”.

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

Tabela 10: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Aprimorar Segurança da Informação e a Gestão de Dados”.

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

Tabela 11: Indicadores estratégicos do objetivo estratégico “Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas”.

7 Guia do Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC (iGovTIC-JUD)

7.1 Introdução

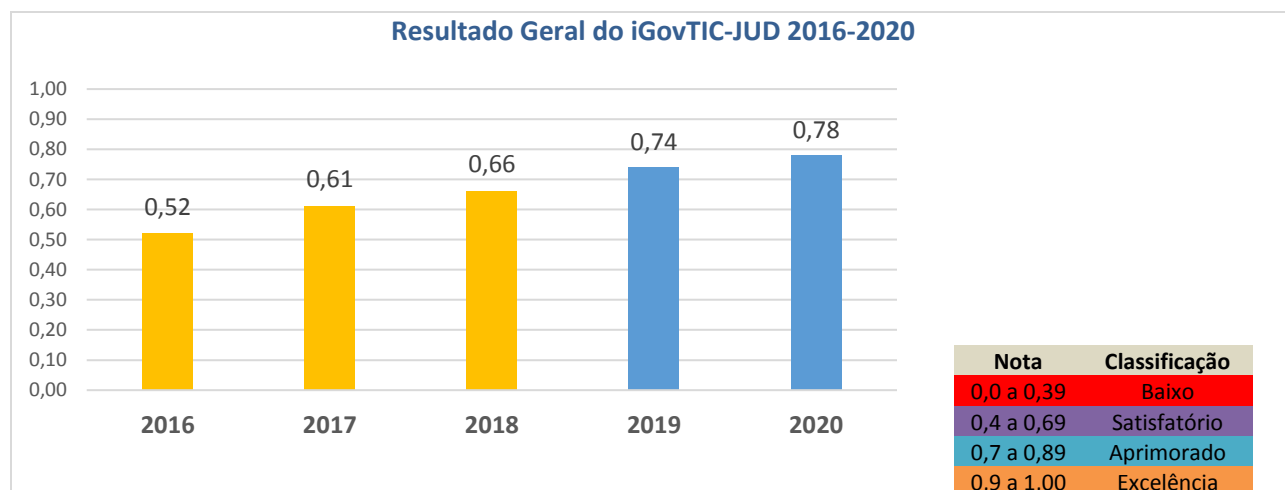
O Conselho Nacional de Justiça realiza anualmente um diagnóstico para aferir o nível de cumprimento das Diretrizes Estratégicas de Nivelamento e, conseqüentemente, do aperfeiçoamento dos Viabilizadores de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação constantes na ENTIC-JUD vigente.

Esse 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 Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC atingido por cada órgão através do índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (iGovTIC-JUD).

7.1.1 Breve Histórico

Com a publicação da Resolução CNJ nº 211/2015, o Comitê Nacional de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CNGTIC.PJ) e o CNJ elaboraram no ano de 2016, com base em práticas de governança e de gestão, um questionário composto por tópicos subdivididos entre o domínio de Governança e Gestão de TIC e o domínio de Infraestrutura de TIC, resultando no iGovTIC-JUD que foi aplicado no período de 2016 a 2020.

Com a instituição da ENTIC-JUD, é possível constatar, a partir dos resultados das aplicações do iGovTIC-JUD no seu primeiro período de aplicação (2016-2020), uma evolução no nível de maturidade dos órgãos conforme observado no gráfico abaixo:



7.1.2 O Novo questionário

Com a publicação da nova ENTIC-JUD (Resolução CNJ nº 370/2021), novos requisitos deverão ser atendidos pelo Poder Judiciário. Dessa forma, foi necessária a criação de novos critérios de avaliação, de nova metodologia de cálculo e de novas perguntas, resultando no iGovTIC-JUD, período de 2021 a 2026.

Tendo em vista que a ENTIC-JUD 2021/2026 divide os viabilizadores de governança de TIC em dois domínios, as perguntas do novo questionário foram distribuídas em temas abrangendo ambos os domínios conforme quadro abaixo:

Governança e Gestão de TIC	Gerenciamento de Serviços de TIC
Políticas e Planejamento	Sistemas de Informação
iGovTIC-JUD	Infraestrutura Tecnológica e Serviços em Nuvem
Transformação Digital	Riscos, Segurança da Informação e Proteção de Dados
Atendimento e Suporte ao Usuário	
Estruturas Organizacionais e Macroprocessos	
Pessoas	

7.1.3 Painel do iGovTIC-JUD

O CNJ disponibiliza um painel que apresenta gráficos do resultado geral, média por segmento, média por dimensão, evolução histórica geral, relatórios detalhados, notas de cada Órgão, 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>

7.2 Premissas para a elaboração do novo iGovTIC-JUD

Após análise dos resultados do período anterior (2016-2020), constatou-se que grande parte das perguntas já eram plenamente atendidas pelos Órgãos, assim sendo optou-se por não manter essas perguntas no novo ciclo de aplicação.

Assim sendo, houve uma reavaliação geral das demais perguntas, resultando em um questionário enxuto e objetivo, com a redução substancial dos itens, abrangendo as estratégias da Resolução CNJ nº 370/2021 e da Estratégia Nacional do Poder Judiciário. Para tanto, foram consideradas as seguintes premissas:

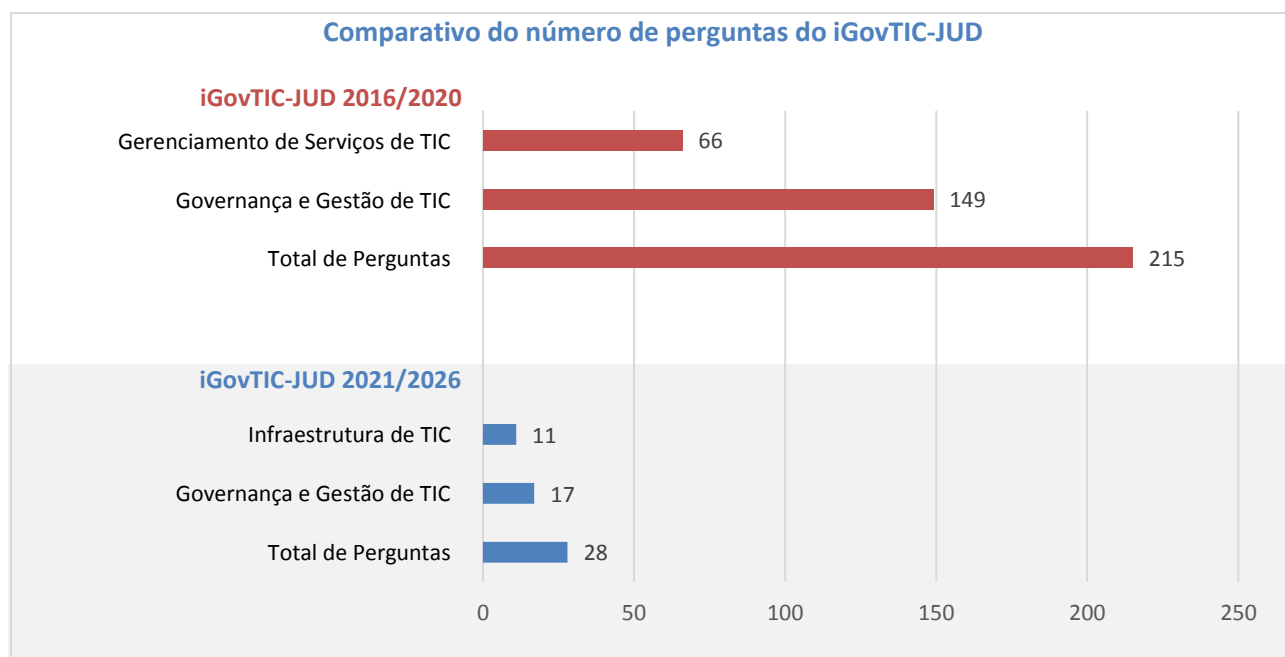
- Questionário mais enxuto;
- Perguntas mais objetivas e claras;
- Simplificação da metodologia de cálculo.

7.3 Composição geral do novo iGovTIC-JUD

O novo iGovTIC-JUD é composto por dois grupos de perguntas, o primeiro tem a função de mensurar o grau de maturidade em Governança e Gestão de TIC do Órgão e o segundo é destinado a um diagnóstico complementar.

7.3.1 Perguntas para a Mensuração do Grau de Maturidade e Governança e Gestão de TIC

O gráfico abaixo exibe um comparativo entre os dois períodos de aplicação do iGovTIC-JUD, no qual pode ser observada a diminuição do quantitativo das perguntas no novo questionário:



A tabela abaixo demonstra a distribuição das perguntas por tema dos dois domínios estabelecidos na ENTIC-JUD:

Perguntas	iGovTIC-JUD 2016/2020	Perguntas	iGovTIC-JUD 2021/2026
215	Domínios e Dimensões	28	Domínios e Temas
149	Governança e Gestão	17	Governança e Gestão
41	Políticas e Planejamento	5	Políticas e Planejamento
71	Estruturas, Macroprocessos e Processos	6	Transformação Digital
18	Competências, Desenvolvimento e Desempenho das Pessoas	2	Atendimento e Suporte ao Usuário
19	Riscos, Monitoramento e Auditoria – Controle de Gestão	2	Estruturas Organizacionais e Macroprocessos
		2	Pessoas
66	Infraestrutura	11	Gerenciamento de Serviços de TIC
24	Sistemas, Integração e Nivelamento	3	Sistemas de Informação
42	Serviços de Infraestrutura	4	Infraestrutura Tecnológica e Serviços em Nuvem
		4	Riscos, Segurança da Informação e Proteção de Dados

7.3.2 Perguntas para o 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.

7.4 Metodologia de cálculo do novo iGovTIC-JUD

Para o cálculo do iGovTIC-JUD, são considerados quatro níveis de consolidação:

1. Nota do Item da pergunta (NI).
2. Nota Final da Pergunta (NFP)
3. Nota Final do Tema (NFT)
4. Nota final do IGOVTIC-JUD.

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

Nota do Item da Pergunta (NI): Os itens das perguntas são valorados de 0 a 100 pontos conforme o seu grau de importância.

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

- NFP = Nota Final da Pergunta
- NI = Nota do Item

$$NFP = NI1 + NI2 + \dots + Nin$$

Nota Final do Tema (NFT): As perguntas 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%, conforme fórmula abaixo:

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

$$NFT = (NFP1 * PP1\%) + (NFP2 * PP2\%) + \dots + (NFPn * PPn\%)$$

Nota final do IGOVTIC-JUD: O resultado é obtido através da média aritmética das Notas Finais dos Temas (NFTs), conforme fórmula abaixo:

$$IGOVTIC-JUD = (NFT1 + NFT2 + \dots + NFT8) / 8$$

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 tenham um período de adequação do novo iGovTIC-JUD, foram criadas faixas de transição para as avaliações de 2021 e 2022, conforme tabela abaixo:

Tabela 6. Nível de Maturidade iGovTIC-JUD 2021

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	$80 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$	$85 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$	$90 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$

7.5 Exemplo de cálculo do novo iGovTIC-JUD

1. Nota Final da Pergunta (NFP):

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: 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	15
2	Possui software de gestão de atendimento atualizado.	Sim	15
3	É realizada capacitação periódica dos atendentes.	Não	15
4	Possui FAQs atualizadas.	Não	10
5	Pelo menos 95% dos atendimentos são realizados dentro do SLA ou ANO acordados.	Sim	45

Exemplo de cálculo da Nota Final da Pergunta (NFP):

$$NFP = NI1 + NI2 + \dots + NI_n$$

$$NFP = NI1 + NI2 + NI3 + NI4 + NI5$$

$$NFP = 15 + 15 + 0 + 0 + 45 = 75$$

2. Nota Final do Tema (NFT)

Exemplo:

O Tema do exemplo a seguir é composto por três perguntas, com pesos distribuídos da seguinte forma: P1 (40%), P2(35%) e P3 (25%). Destaca-se que P1 possui maior Peso da Pergunta (PP) por seu grau de importância e o somatório dos percentuais (pesos) resulta no total de 100%, conforme quadro abaixo:

Tema	Peso da Pergunta	Id Pergunta	Descrição da Pergunta
Sistemas de Informação	40%	P1	O Órgão conta com ações para adequar os seus sistemas de informação, quando necessárias, aos padrões de interoperabilidade estabelecidos pelo CNJ.
	35%	P2	Sobre o processo de desenvolvimento e sustentação de sistemas:
	25%	P3	Sobre as soluções de TIC:

No exemplo, o tribunal atingiu 80 pontos na NFP1, 50 na NFP2 e 55 na NFP3, resultando na NFT igual a 63,25 conforme abaixo:

NFP1: 80

NFP2: 50

NFP3: 55

PP1: 40%

PP2: 35%

PP3: 25%

Nota Final do Tema:

$$NFT = (NFP1 * PP1\%) + (NFP2 * PP2\%) + \dots + (NFPn * PPn\%)$$

$$NFT = (NFP1 * PP1\%) + (NFP2 * PP2\%) + (NFP3 * PP3\%)$$

$$NFT = (80 * 40\%) + (50 * 35\%) + (55 * 25\%)$$

$$NFT = 32,00 + 17,50 + 13,75$$

$$NFT = 63,25$$

3. Nota final do IGOVTIC-JUD:

Exemplo: No exemplo, o tribunal atingiu Notas Finais dos Temas (NFTs) conforme quadro abaixo:

Id Tema	Tema	NFT
T1	Políticas e Planejamento	88,10
T2	Transformação Digital	77,33
T3	Atendimento e Suporte ao Usuário	93,00
T4	Estruturas Organizacionais e Macroprocessos	82,50
T5	Pessoas	88,62
T6	Sistemas de Informação	63,25
T7	Infraestrutura Tecnológica e Serviços em Nuvem	81,00
T8	Riscos, Segurança da Informação e Proteção de Dados	75,97

Nota do iGovTIC-JUD:

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

$$IGOV\text{TIC-JUD} = (NFT1 + NFT2 + NFT3 + NFT4 + NFT5 + NFT6 + NFT7 + NFT8) / 8$$

$$IGOV\text{TIC-JUD} = (88,10 + 77,33 + 93,00 + 82,50 + 88,62 + 63,25 + 81,00 + 75,97) / 8$$

IGOV\text{TIC-JUD} = 81,22

Nível de Maturidade Excelência*

* De acordo com a faixa do período de transição 2021

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	$80 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$	$85 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$	$90 \leq \text{iGovTIC-JUD} \leq 100$

7.6 Manual do iGovTIC-JUD e Simulador

O manual do iGovTIC-JUD contendo todas as perguntas do questionário pode ser acessado no link:

<https://connect.cnj.jus.br/governanca-e-gestao?item=list-arquivos-governanca-e-gestao-list/1120/14>

O simulador do iGOVTIC pode ser acessado no link:

<https://connect.cnj.jus.br/governanca-e-gestao?item=list-arquivos-governanca-e-gestao-list/1119/14>

8 Força de Trabalho de TIC

Cada órgão deverá compor o seu quadro permanente com servidores que exercerão atividades voltadas exclusivamente para a área de TIC. O referencial mínimo poderá ser redimensionado com base em estudos que justifiquem a necessidade de ajuste, considerando ainda aspectos como o portfólio de projetos e serviços, o orçamento destinado à área de TIC, além de considerar outros esforços de TIC e as especificidades de cada segmento de Justiça. Este quadro deverá ser compatível com a demanda, adotando-se como critérios para fixar o quantitativo necessário com base no número de usuários internos e externos de recursos de TIC e o referencial mínimo descrito abaixo:

**Quadro Permanente de Servidores
Referenciais Mínimos**

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

Tabela 16: Quadro Permanente de Servidores - Referenciais Mínimos

Glossário: Para aferição do quantitativo de usuários internos e externos de recursos de TIC, a ser aplicada no cálculo das faixas acima, deverá ser considerada a seguinte fórmula:

$$TURTIC = TUInt + (TUExt * 0,10)$$

Onde,

TURTIC: Total de Usuários de Recursos de TIC

TUInt: Total de usuários internos que fazem uso dos recursos de TIC

TUExt: Total de advogados, defensores ou procuradores registrados nas bases de dados de cada Tribunal.

Exemplo:

$$TURTIC = 430 + (430 * 0,10)$$

$$TURTIC = 473$$

Como a TURTIC é inferior a 500, logo para a Força Mínima de trabalho de TIC é necessário 7% de efetivos, comissionados e terceirizados e 4,55% de servidores do quadro permanente.

9 Modelo de Plano de Trabalho

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

Identificador da Ação	Identificação do dispositivo da Resolução	Tema/ Grupo	Descrição das Ações	Procedimento (Como será realizado?)	Cronograma		Área Responsável no Órgão	Responsável pela Execução	E-mail	Telefone
					Início	Término				

Tabela 17: Modelo de Plano de Trabalho

10 Plano de Transformação Digital

10.1 Introdução

O Plano de Transformação Digital (PTD) tem como objetivo promover a transformação digital esperada com a efetivação da Resolução nº 370, de 08 de janeiro de 2021 que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Deve ser ressaltado que a Transformação Digital de um Órgão vai além dos limites do departamento de tecnologia e comunicação, sendo necessário o engajamento de todas as áreas do órgão que também são responsáveis pela transformação por meio da execução do plano.

Este PTD tem um caráter sugestivo, podendo o órgão criar o seu plano de acordo com sua estratégia, maturidade, segmento, tamanho, orçamento entre outros fatores.

10.2 Objetivo Geral

Com a efetivação do PTD, o órgão poderá oferecer melhores serviços à sociedade, e este modelo tem por objetivo auxiliar o grupo de trabalho a:

- Identificar e avaliar o potencial de serviços públicos digitalizáveis;
- Simplificar e agilizar a prestação de serviços à comunidade;
- Oferecer mecanismos de avaliação dos serviços à comunidade;
- No quesito foco no Cidadão:
 - Consolidar o órgão como excelência no seu estado;
 - Aumentar a qualidade e os serviços oferecidos;
 - Facilitar acesso ao serviço;
 - Transparência ativa da informação.
- No quesito Foco no Poder Judiciário
 - Promover a gestão eficiente dos recursos humanos, materiais e financeiros;
 - Aumentar a capacidade e a abrangência dos serviços.

10.3 Metodologia

Para o estabelecimento de uma estratégia de transformação digital serão necessárias diversas ações dentro do órgão, entre as atividades do DTIC/CNJ criou a seguinte lista de recomendações e sugestões:

- Constituição de um Grupo de Trabalho Multidisciplinar para diagnóstico e elaboração da minuta do PTD.
 - A minuta do PTD deve ser aprovada pelo Comitê ou Unidade competente, sendo importante destacar que o Plano é um instrumento Institucional, ou seja, além das fronteiras de atuação das áreas de TIC.
- Identificar o universo de serviços oferecidos pelo órgão (inventário), podendo serem suportados por processos primários (essenciais ou finalísticos), que agregam valor diretamente a sociedade e representam as atividades essenciais que o órgão executa para cumprir sua missão.
 - Como sugestão, a melhor forma de identificar os serviços finalísticos, é através da criação da cadeia de valor do órgão.
- Levantamento dos serviços passíveis de serem transformados digitalmente, estará a encargo deste Grupo de Trabalho.
- Identificar e propor quais áreas finalísticas terão maior prioridade para maximização da quantidade de serviços a serem disponibilizados digitalmente à sociedade.
- Considerar a quantidade de pessoas atendidas por cada área finalística.
- Alinhar os serviços oferecidos com os direcionamentos do Programa Justiça 4.0.
- Para cada serviço, sugere-se análise de viabilidade para a implementação e sustentação. Essa análise pode ser considerada como um dos critérios de priorização.
- Após plano aprovado e publicado, sugere-se definição de Equipe de Gestão do PTD, podendo ser o próprio Grupo de Trabalho de criação. Dessa forma sugere-se que a análise, definição e a articulação para recursos humanos e tecnológicos necessários para a efetivação do PTD serão operacionalizadas por essa Equipe de Gestão.
- Sugere-se a definição de um programa de Transformação Digital com os planos de projetos e cronograma detalhado.
- Sugere-se a elaboração e execução de projetos para tornar digitais os serviços inventariados, contendo no mínimo:
 - Mapeamento dos processos e levantamento de requisitos;
 - Desenvolvimento da solução e/ou utilização de ferramenta de automação de fluxo de processo;

- Homologação da Solução;
 - Capacitação da equipe do órgão;
 - Atualização da Carta de Serviço do Órgão;
 - Publicidade no novo serviço.
- Sugere-se às áreas de TIC desdobrarem as ações do PTD em seus PDTICs vigentes.

10.4 Vigência e Revisão do PTD

Sugere-se que O PTD seja objeto de revisão periódica, buscando adequações a realidade do órgão, da sociedade e de mudanças do Judiciário, bem como deverá ter uma data de entrega final das ações comprometidas no Plano. Sendo sugerido:

- Haver reuniões para revisões intermediárias a cada três meses.

10.5 Definição das ações estruturantes e desdobramento tático

As ações estruturantes devem realizar ganhos de escala, reuso, padronização, integração, aquisições conjuntas com outros órgãos do judiciário. Pela ENTIC-JUD, Resolução 370/2021, as ações devem contemplar, no mínimo:

- I. transformação digital de serviços;
- II. integração de canais digitais;
- III. interoperabilidade de sistemas; e
- IV. estratégia de monitoramento.

Exemplos de ações estruturantes para a transformação digital são: canais de atendimento unificados, dados e interoperabilidade entre bancos de dados e soluções do judiciário, bens e serviços comuns de TIC.

Durante o desdobramento das ações estruturantes para planos táticos, sugere-se que algumas questões sejam respondidas:

- Quais serviços/canais podem ser ampliados?
- Quais serviços/canais podem ser unificados?
- Quais serviços/canais podem aproximar a sociedade ao órgão?

Ao realizar os desdobramentos, sugere-se ao órgão dividir os recursos e as tecnologias para a efetivação da transformação digital em uma lógica semelhante à da TI Bimodal onde ações podem ser:

- Previsíveis: Funcionamento e manutenção das soluções existentes, com foco na estabilidade, segurança, precisão e performance. Ex.: Dados e Inteligência, Sustentação de Serviços, Segurança da Informação.

- Exploratórias: Atuação inovativa, propostas criadas e testadas durante a entrega de valor, em iterações curtas e viáveis. Ex.: Inteligência artificial, nuvem, *block chain*, chatbot, IoT, mentalidade digital e disrupção.

10.6 Identificação dos serviços oferecidos pelo órgão

A identificação dos serviços oferecidos pelo órgão é de fundamental importância para definição de quais serão atingidos pela transformação digital e para a manutenção da Carta de Serviços ao Cidadão. A sua prática implica na definição de processos.

a) Quais são os serviços presenciais?

Para cada serviço listado, sugere-se levantar, no mínimo:

- Nome
 - Objetivo
 - Proposta resumida para sua virtualização do serviço
 - Prazo para a execução do projeto
 - Categoria
 - Prioridade
 - Principais dificuldades conhecidas (riscos)
 - Os itens podem variar de órgão para órgão.
 - O serviço também é oferecido digitalmente
 - Outros itens que o órgão considerar pertinente.
- b) Quais são os serviços semipresenciais que precisam de tramites de documentos físicos?
- c) Quais são os serviços que são totalmente digitais?
- d) Quais são novos serviços que podem ser oferecidos à sociedade?

Para descobrir quais novos serviços podem ser oferecidos, devem ser realizadas as seguintes ações:

- I. Questionário de pesquisa no site.
- II. Questionário de pesquisa presencial (quando a pandemia acabar).
- III. Ouvidoria do órgão.
- IV. Dúvidas frequentes na central de atendimento.

10.7 Modelo de planilha para o inventariado de serviços

Sugere-se que todos os serviços elencados devem ser catalogados em um inventário que será utilizado para a criação ou atualização da Carta de Serviços do órgão.

10.7.1 Transformação Digital de Serviços

Exemplo 1:

Serviço	Ação (Objetiva)	Prazo	Responsável (setor)

Exemplo 2:

ID do PTD	Nome do Serviço XPTO	Prazo Final dd/mm/aaaa
-----------	----------------------	------------------------

Descrição objetiva do Serviço: xxxxxxxxxxxxxx

Estado do Serviço	Etapas	Canal Digital	Automatização	Avaliação de Satisfação	Solicitações Ano
	Atual	Algumas etapas são realizadas presencialmente	Não	Sim	Não
Planejado	Totalmente Digital	Sim	Sim	Sim	60.000

10.7.2 Unificação de Canais Digitais

Ação (Objetiva)	Prazo	Responsável (setor)

10.7.3 Interoperabilidade de Sistemas

Ação (Objetiva)	Prazo	Responsável (setor)

10.8 Estratégia para monitoramento dos serviços digitais

O monitoramento do PTD pode ser dividido em dois momentos, implantação dos serviços e sustentação dos serviços:

10.8.1 Implantação dos Serviços

- O monitoramento dos cronogramas e das metas traçadas no PTD poderá ser desempenhado pelo Comitê/Grupo de Trabalho através de relatórios de andamento enviados pelas unidades/setores responsáveis identificadas em cada ação.
- O cronograma de execução para cada Serviço poderá contemplar as seguintes etapas para a ação:
 - I. Elaboração do processo atual do fornecimento do serviço utilizando a notação BPMN;
 - II. Identificação dos stakeholders e elaboração da matriz RACI correspondente;
 - III. Para a Análise de viabilidade:
 - Estimativa de solicitações por ano para o serviço;
 - Estimativa de tempo necessária para a implementação do serviço;
 - Estimativa do custo de implantação do serviço.
 - IV. Levantamento das normativas relacionadas ao serviço:
 - necessidades de alteração;
 - previsão de revisão;
 - previsão até aprovação;
 - casos que necessitem aquisição ou alteração de recursos de tecnologia da informação, deverão ser consultadas com o departamento de TIC do órgão para ajuste no prazo para aplicação do serviço.
 - V. Fase de otimização do processo do serviço.
 - Análise e melhoria do processo, usando as boas práticas do mercado, antes de iniciar as ações de execução do processo, evitando retrabalho e digitalizando ou automatizando atividades desnecessárias ou que inviabilizariam o serviço digital.

10.8.2 Sustentação dos Serviços

Após a entrega dos Serviços para a sociedade, sugere-se a criação meios para o monitoramento da qualidade dos serviços, para a percepção de benefícios pela sociedade e a melhoria contínua dos serviços.

Para tanto, sugere-se ao órgão criar meios para realizar o acompanhamento periódico. Como sugestão é aconselhado a definir, para cada serviço, o responsável pelo monitoramento e os indicadores de performance, tais como:

- Tempo de atualização da informação;
- Tempo de resposta do serviço;
- Formas de aferição da qualidade dos serviços.

10.9 Critérios de Categorização de Serviços

Sugere-se categorização dos serviços pelo agrupamento por características similares, a fim de facilitar sua comparação.

Algumas das sugestões de categorização dos serviços para a transformação digital:

- Serviços de Interoperabilidade: Serviços que viabilizam a interoperabilidade entre soluções. Ex.: Soluções buscando informações entre elas, integração de banco de dados.
- Serviços de Canal: Serviços que consolidam um canal único com a sociedade. Ex.: Página na web que é um ponto único de contato entre o órgão e o cidadão; login integrado dos servidores para as soluções existentes.
- Serviços Judiciais: Serviços finalísticos do órgão, podem ser novos serviços, bem como a melhoria ou a expansão de serviços existente. Ex.: Pesquisa Judicial.
- Serviços Administrativos: Serviços que impactam na inovação ou melhoria dos serviços administrativos, internos do órgão, principalmente num período de trabalho remoto (home office).
- Serviços de Infraestrutura: Criam ou ampliam a capacidade física de atender as demandas de negócio. Ex.: Implantação de serviços em nuvem.
- Serviços de Governança: Serviços que envolvem tecnologias relacionadas ao conhecimento apropriado pela organização, novas estratégias de negócio ou novas estruturas ou processos organizacionais. Exemplos: Melhoria dos processos organizacionais; Implantação/modernização de solução e processos para melhorar a satisfação dos usuários do sistema judiciário.

10.10 Critérios de priorização de serviços

A priorização permite comparar as propostas de serviços de maneira objetiva e imparcial, tendo sempre em vista o alinhamento estratégico, o benefício gerado para a sociedade e a capacidade do órgão de executar o projeto de implantação e a capacidade do órgão em manter o serviço operacional.

A cada item de priorização pode ser informada uma pontuação correspondente que auxiliará o Grupo de Trabalho propor sugestão de priorização a ser encaminhada ao Comitê ou Unidade competente do Tribunal.

A tabela abaixo contém uma lista de sugestões de critérios com propostas de pesos que obrigatoriamente devem ser ajustados para as características do órgão, como por exemplo, segmento, tamanho e orçamento do órgão:

Critério	Peso
Alinhamento com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário	Alto/Médio/Baixo
Alinhamento com a ENTIC-JUD	Alto/Médio/Baixo
Alinhamento com o PEI do Órgão	Alto/Médio/Baixo
Alinhamento com o PDTIC do Órgão	Alto/Médio/Baixo
Obrigatório por força de lei	Sim/Não
Abrangência dos resultados	Sociedade/Juízes e Advogados/Servidores do Órgão
Prazo necessário para execução do projeto de implantação do serviço	6 meses/ 12 meses / 18 meses
Custo necessário para digitalização dos serviços	Até 80 mil/80 mil a 200 mil/ Acima de 200mil
Conhecimento da equipe do órgão para a execução do projeto de implantação do serviço	Alto/Médio/Baixo
Adequação a LGPD	Sim/Não
Tempo de fila do cidadão para atendimento	Horas/Dias
Quantidade de requisições dos serviços (volume anual estimado de solicitações)	1.000/10.000/50.000
Quantidade de reclamações sobre o atendimento	1.000/10.000/50.000

10.11 Amplitude da transformação

A amplitude da transformação consiste na classificação dos projetos de transformação digital que podem ser entregues em curto prazo, gerando benefícios imediatos a sociedade, e os de longo prazo que em sua essência poderá trazer melhores e maiores benefícios, no entanto, possuem maior complexidade e custo.

As amplitudes da transformação digital podem ser:

- Mudança de paradigma: onde hoje o serviço oferecido pelo órgão ocorre em sua totalidade ou quase totalidade por meio físico e/ou presencial e será totalmente reformulado para atender a digitalização do serviço, podendo englobar, mas não limitando, a mudança cultural, aplicação de tecnologias disruptivas.
- Redesenho de Serviço Presencial: mudança parcial, semidigital, de um processo físico onde determinadas etapas serão automatizadas. Exemplo é a automação de uma atividade de processo usando tecnologia do tipo automação robótica de processos (RPA).
- Redesenho de Serviço Digital: Refazer do zero um serviço digital já existente, contudo, devido as suas características é aconselhável recriar o sistema ou o serviço.
- Melhoria: de menor amplitude, é o aperfeiçoamento de um módulo de um serviço digital já existente.

10.12 Matriz de Risco

Para cada serviço listado no Plano de Transformação Digital (PTD) sugere-se listar os riscos que podem ameaçar o sucesso de sua implementação e operacionalização. De acordo com a tabela abaixo, deve ser definido a probabilidade de o risco ocorrer, o impacto sobre o serviço e o grau do risco; uma ação de contingência, a ação a ser tomada caso o risco aconteça; e uma pessoa responsável para executar a ação de contingência.

É recomendado que o grupo de trabalho procure a área competente em gestão de riscos do órgão para apoiar e validar os riscos identificados no PTD.

Probabilidade		Impacto (Efeito que o risco exerce sobre o projeto)		Grau de Risco	
Índice	Probabilidade de Ocorrência	Índice	Impacto	Índice	Descrição
1	Improvável	1	Muito baixo	1 a 2	Muito Baixo - Impacto mínimo no projeto
2	Pouco provável	2	Baixo	3 a 5	Baixo - Impacto no projeto
3	Provável	3	Médio	6 a 10	Médio - Impacto no projeto
4	Muito provável	4	Alto	12 a 16	Alto - Impacto no projeto
5	Quase Certo	5	Muito alto	20 a 25	Muito Alto - Comprometimento no projeto

ID	Serviço	Descrição do Risco	Probabilidade	Impacto	Grau	Resposta	Responsável

10.13 Carta de Serviços à Sociedade

Sugere-se que após a disponibilização de cada novo serviço digital à sociedade, a Carta de Serviços do órgão ser atualizada. Esta carta descreve as atividades realizadas pelo órgão, prazos e procedimentos para ter acesso aos serviços prestados. Promove a qualidade e a transparência dos serviços e deve ser de fácil acesso ao cidadão inclusive com características que promovam a inclusão de pessoa com deficiência (PcD).

10.14 Papéis e responsabilidades

Com o intuito de facilitar a gestão e o comprometimento das partes envolvidas com o processo de transformação digital pelo órgão é recomendado que seja mapeado os papéis e responsabilidade, bem como a criação de uma matriz RACI, ou similar.

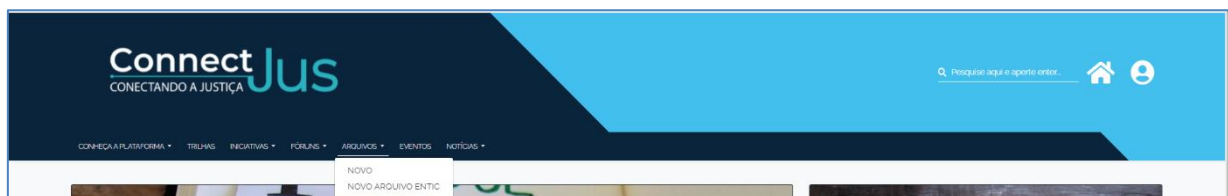
11 Repositório Nacional – Plataforma Connect-Jus

A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), Resolução CNJ nº 370 publicada no dia 28 de janeiro de 2021 e com vigência até 2026, prevê em seu artigo 47 que os órgãos do Poder Judiciário devem divulgar os Planos que constituem os produtos de Gestão do Judiciário na Plataforma Connect-Jus. Da mesma forma, prevê a Resolução em seu artigo 9º, parágrafo 2º, que os documentos referentes a aquisição de bens e contratação de serviços de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário sejam também disponibilizados no repositório nacional.

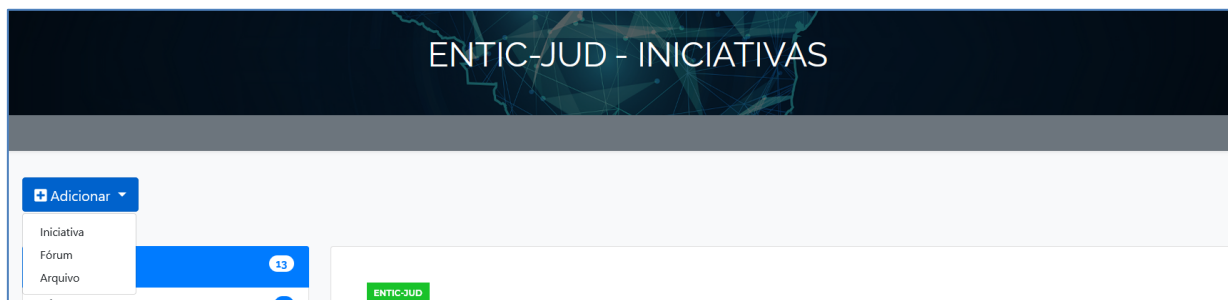
Dessa forma, objetivando instruir os órgãos na inserção dos arquivos citados, foi elaborado um passo a passo de como incluir tais documentos.

Passo 1:

Após acessar a Connect-Jus, clique no ícone “ARQUIVO” na parte superior da página e na sequência clique em “NOVO ARQUIVO ENTIC”.



Também é possível acessar diretamente na trilha ENTIC-JUD, no ícone ADICIONAR no canto superior esquerdo da página e em seguida selecionar o item ARQUIVO:



Passo 2:

Na sequência, o usuário será direcionado para a página de inclusão de arquivos. Nesta etapa será necessário definir qual o tipo de arquivo a ser inserido, que pode ser “PLANOS DA ENTIC-JUD” ou “ARTEFATOS DE CONTRATAÇÕES”.

Título *

Adicionar Tag Tags

Notícias +

Tipo de arquivo *

Planos da ENTIC-JUD Artefatos de contratações

Tipo de plano *

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC (Art. 6º)
Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC (Art. 6º)
Plano de Transformação Digital - PTD (Art. 15)
Plano Anual de Capacitações de TIC - (Art. 27)
Plano de Gestão de Continuidade de Negócios ou de Serviços - (Art. 36º)
Plano de Gestão de Riscos de TIC - (Art. 37º)
Plano de Trabalho da ENTIC - (Art. 45)
Outros Planos

Passo 3:

3.1. No caso de “PLANOS DA ENTID-JUD”, deverá ser definido o tipo de plano entre os seguintes itens:

- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC;
- Plano de Transformação Digital – PTD;
- Plano Anual de Capacitação de TIC;
- Plano de Gestão de Continuidade de Negócios ou de Serviços;
- Plano de Gestão de Riscos de TIC;
- Plano de Trabalho da ENTIC-JUD;
- Outros Planos.

A CATEGORIA será sempre ENTIC-JUD.

Na sequência, deve-se incluir o arquivo no espaço apropriado e selecionar o órgão no ícone “ÓRGÃO VINCULADO”.

Categoria *

ENTIC

Arquivo

Arraste e solte os arquivos aqui ...
(ou clique para selecionar o(s) arquivo(s))

Selecionar arquivo ... Procurar ...

Órgão Vinculado

Selecione uma opção

Digite uma descrição do site como um todo. Ela será usada por mecanismos de busca. Geralmente, um máximo de 20 palavra é o ideal.

Editar - Inserir - Visualizar - Formatar - Tabela - Ferramentas

Palavras: 0

Enviar Cancelar Trocar editor

É possível ainda apresentar a descrição do arquivo para facilitar no mecanismo de busca após a publicação. Após preencher todos os campos, basta clicar em “ENVIAR” e o arquivo estará inserido com sucesso.

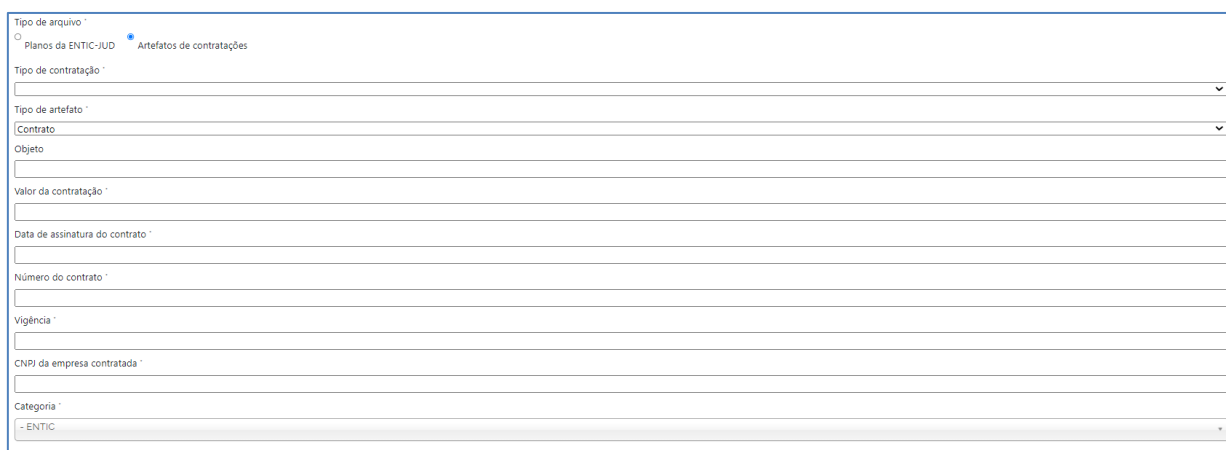
3.2. Para os casos de “ARTEFATOS DE CONTRATAÇÕES” deverá ser definido o tipo de contratação entre os seguintes itens:

- Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas;
- Segurança da Informação;
- Apoio à Gestão de TIC;
- Infraestrutura de TIC;

Após, é preciso definir o tipo de artefato dentre as seguintes opções:

- DOD;
- ETP;
- TR;
- Mapa de Preço;
- Aditivo;
- Repactuação;
- Contrato;
- Outros arquivos.

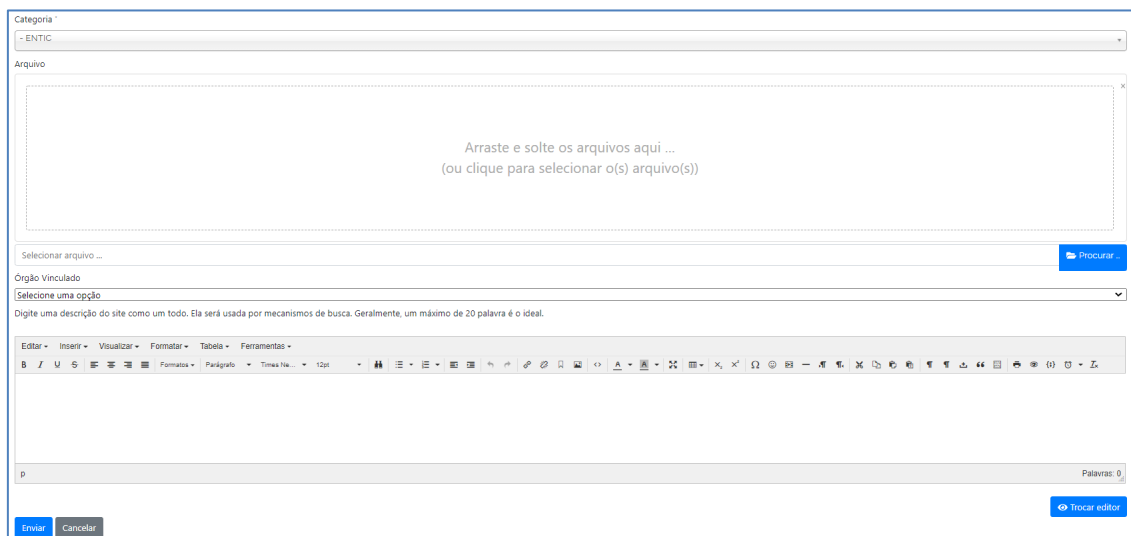
Logo em seguida, deve-se preencher os itens seguintes com as informações do documento. Apenas no caso do artefato CONTRATO, os itens OBJETO, VALOR DA CONTRATAÇÃO, DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, NÚMERO DO CONTRATO, VIGÊNCIA E CNPJ DA EMPRESA CONTRATADA são de **preenchimento obrigatório**.



The screenshot shows a web form with the following fields and options:

- Tipo de arquivo:** Radio buttons for "Planos da ENTIC-JUD" and "Artefatos de contratações" (selected).
- Tipo de contratação:** A dropdown menu.
- Tipo de artefato:** A dropdown menu with "Contrato" selected.
- Objeto:** A text input field.
- Valor da contratação:** A text input field.
- Data de assinatura do contrato:** A text input field.
- Número do contrato:** A text input field.
- Vigência:** A text input field.
- CNPJ da empresa contratada:** A text input field.
- Categoria:** A dropdown menu with "-- ENTIC" selected.

Após o preenchimento de todas as informações, faça a inclusão do arquivo no campo correspondente e preencha o item ÓRGÃO VINCULADO, juntamente com a descrição. Em seguida, basta clicar em ENVIAR.



Pronto! Os arquivos estarão disponíveis na Connect-Jus, na pasta correspondente ao Tribunal de origem.



Em caso de demais dúvidas ou dificuldades, basta contatar no e-mail connect@cnj.jus.br.

12 Boas práticas advindas da Resolução CNJ 211/2015

Com o objetivo de apoiar os Órgãos no atendimento à ENTIC-JUD, foi criada a seguinte lista de sugestões de boas práticas advindas da antiga ENTIC-JUD (Res. CNJ nº 211/2015) .

É aconselhado que cada Órgão:

- Institua plantão na área de TIC, observando a necessidade de suporte ao processo judicial e demais serviços essenciais, nos termos da legislação aplicável.
- Viabilize o nivelamento da infraestrutura de TIC obedecendo aos seguintes requisitos:
 - 1 (uma) estação de trabalho do tipo desktop para cada usuário interno que faça uso de sistemas e serviços disponibilizados, preferencialmente com o segundo monitor ou monitor que permita a divisão de tela para aqueles que estejam utilizando o processo eletrônico;
 - 1 (uma) estação de trabalho do tipo desktop ou 1 (um) computador portátil com acesso à rede para cada usuário interno nas salas de sessão e de audiência, e uma tela para acompanhamento dos usuários externos, quando possível;
 - Equipamento de impressão e/ou de digitalização compatível com as demandas de trabalho, preferencialmente com tecnologia de impressão frente e verso e em rede, com qualidade adequada à execução dos serviços;
 - 1 (uma) solução de gravação audiovisual de audiência para cada sala de sessão e de audiência, compatível com o MNI;
 - Links de comunicação entre as unidades e o órgão suficientes para suportar o tráfego de dados e garantir a disponibilidade exigida pelos sistemas de informação, especialmente o processo judicial, com o máximo de comprometimento de banda de 80%;
 - 2 (dois) links de comunicação do órgão com a internet, mas com operadoras distintas para acesso à rede de dados, com o máximo de comprometimento de banda de 80%;
 - 1 (um) ambiente de processamento central (Data Center) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais, que abrigue os equipamentos principais de processamento e de armazenamento de dados; de segurança e ativos de rede centrais, para maximizar a segurança e a disponibilidade dos serviços essenciais e de sistemas estratégicos do órgão;
 - 1 (uma) solução de backup com capacidade suficiente para garantir a salvaguarda das informações digitais armazenadas, incluindo tecnologias para armazenamento de longo prazo e cópia dos backups mais recentes, em local distinto do local primário do órgão, de modo a prover redundância e atender à continuidade do negócio em caso de desastre;
 - 1 (uma) solução de armazenamento de dados e respectivos softwares de gerência, em que a capacidade líquida não ultrapasse 80% do limite máximo de armazenamento;
 - 1 (um) parque de equipamentos servidores suficientes para atender às necessidades de processamento de dados dos sistemas e serviços do órgão, com comprometimento médio de até 80% de sua capacidade máxima, e em número adequado para garantir disponibilidade em caso

de falha dos equipamentos;

- Pelo menos 1 (uma) solução de videoconferência corporativa para a sede de cada tribunal;
 - 1 (uma) central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais;
 - Rede sem fio para a promoção dos serviços ofertados aos usuários e respeitando a política de segurança da informação de cada órgão, sempre que possível.
 - Os itens de nivelamento de infraestrutura sugeridos neste Guia deverão atender as especificações, a temporalidade de uso e a obsolescência a serem regulados em instrumentos aplicáveis e específicos.
- Sobre a criação de gratificação específica para área de TIC é sugerido que seja regulamentada a sua percepção e condições e associando a critérios objetivos, como:
 - Desempenho do servidor, com o objetivo de aumentar a eficiência dos processos de Tecnologia da Informação e Comunicação;
 - Grau de responsabilidade ou atribuição técnica específica do servidor, a fim de estimular a colaboração de alto nível e evitar a evasão de especialistas em determinada área;
 - Projetos de especial interesse para o órgão, de forma a obter um melhor aproveitamento dos recursos humanos existentes.
 - A gratificação deverá ser destinada aos servidores do quadro permanente do órgão, nas áreas de TIC e lotados nas unidades diretamente subordinadas à essa área, para minimizar a rotatividade de pessoal efetivo.
 - A percepção da gratificação específica difere daquela associada ao exercício das funções gerenciais da estrutura organizacional, referida nos macroprocessos e processos de TIC.

Os itens listados acima são apenas de caráter sugestivo, devendo o Órgão alinhar suas ações à Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, Resolução CNJ nº 325/2020; à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) 2021-2026, Resolução CNJ nº 370/2021; ao Planejamento Estratégico Institucional do Órgão; e ao seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC).