



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

<b>Nº de ordem: 35</b>	<b>ATA DE REUNIÃO</b>
<b>REUNIÃO</b>	Data: 22/09/2021
	Hora: 13h
<b>Nome/Unidade dos participantes</b>	
Acácio Leite - Assessor-Chefe de Planejamento e Gestão Estratégica	
Antônio Nascimento - Secretário de Gestão de Pessoas	
Breno Russel - Secretário da Corregedoria Regional Eleitoral	
Bruna Campello - Assessora da Presidência	
Cícero Barreto - Secretário Judiciário	
George Maciel - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação	
Orson Lemos - Diretor-Geral	
Roberta de Azevedo - Secretária Judiciária da SJR de 1º Grau	
Robson Rodrigues - Secretário de Orçamento e Finanças	
Ruy Rattacaso - Secretário de Controle Interno	
Teresa Lima - Secretária de Administração	
<b>Tópicos da reunião</b>	<b>Deliberações</b>
<b>1. Resultados estratégicos da Ouvidoria - Indicadores 2021 - 2º Quadrimestre</b> SEI nº 0008540-81.2021.6.17.8000	1.1 A Ouvidoria apresentou os dados estatísticos referentes ao indicador sob sua responsabilidade, de acordo com a apresentação anexada a esta ata.
<b>2. Resultados estratégicos da ASCOM - Indicadores 2021 - 2º Quadrimestre</b> SEI nº 0008557-20.2021.6.17.8000	2.1 A ASCOM apresentou os dados estatísticos referentes ao indicador sob sua responsabilidade, de acordo com a apresentação anexada a esta ata.
<b>3. Resultados estratégicos da CSI - Indicadores 2021 - 2º Quadrimestre</b> SEI nº 0008554-65.2021.6.17.8000	3.1 A CSI apresentou os dados estatísticos referentes ao indicador sob sua responsabilidade, de acordo com a apresentação anexada a esta ata.
<b>4. Resultados estratégicos da STIC - Indicadores 2021 - 2º Quadrimestre</b> SEI nº 0008564-12.2021.6.17.8000	4.1 Item adiado para a próxima reunião do COGEST.

<p><b>5. Resultados estratégicos da SA - Indicadores 2021 - 2º Quadrimestre</b> SEI nº 0008548-58.2021.6.17.8000</p>	<p>5.1 Item adiado para a próxima reunião do COGEST.</p>	
<p><b>6. Sistema Busca Servidor (inclusão de unidade gestora no ASIWEB)</b> SEI nº 0014343-45.2021.6.17.8000</p>	<p>6.1 Item adiado para a próxima reunião do COGEST.</p>	
<p><b>7. Exclusão de despesa do PCI 2021 referente à contratação de empresa de engenharia e arquitetura para a execução de serviços técnicos especializados</b> SEI nº 0018132-52.2021.6.17.8000</p>	<p>Justificativa: "Conforme Despacho DG 1532230, encaminhado após reunião do COGEST - Item 2 da Ata nº 20 (1532268), a contratação deverá ser realizada por meio de sistema de registro de preços. Desta forma, a necessidade do serviço se dará por demanda específica."</p>	
	<p>Valor em R\$</p>	<p>Aprovação</p>
<p><b>8. Implantação do Sistema ColetaContas</b> SEI nº 0018301-39.2021.6.17.8000</p>	<p>8.1 A Portaria TRE/BA nº 166/2021 será usada como norma-referência;</p> <p>8.2 A CRE ficará responsável pela elaboração do normativo no âmbito deste Regional, bem como será a unidade técnica do sistema, em ambas as situações com o apoio da SAU.</p>	
	<p>não informado (formulário SEMAN 1619925)</p>	<p>Aprovado pelo COGEST</p>
<p><b>9. Resolução CNJ n.º 408/2021, que dispõe sobre o recebimento, o armazenamento e o acesso a documentos digitais relativos a autos de processos administrativos e judiciais</b> SEI nº 0017978-07.2021.6.17.8300</p>	<p>9.1 Deliberou-se que a DG irá oficiar o TSE no sentido de consultar acerca de como aquele Tribunal irá operacionalizar a implantação da ferramenta no âmbito da Justiça Eleitoral, e quais os requisitos técnicos e providências que deverão ser observados pelos Tribunais, observado o limite de 180 previsto no normativo do CNJ.</p>	
<p><b>10. Atribuição da gestão negocial do Sistema SEI</b> SEI nº 0014868-27.2021.6.17.8000</p>	<p>10.1 Deeliberou-se pela publicação da norma nos termos pré-definidos, sem alterações.</p> <p>10.2 Oportunamente o tema será trazido para nova avaliação pelo COGEST.</p>	
<p><b>11. Termos de adesão ao PDPJ-BR e ao Programa Justiça 4.0</b> SEI nº 0018066-45.2021.6.17.8300</p>	<p>11.1 Avaliou-se que a adesão do TRE-PE depende dos planos de trabalho a serem executados. Precisamos conhecê-los para que possamos estimar de atividades que seriam desempenhadas pelo TRE-PE e opinar quanto viabilidade de adesão imediata.</p> <p>11.2 Deliberou-se pela necessidade de oficiar o TSE quanto à disponibilização dos planos de trabalho (PDPJ e Justiça 4.0) - especialmente por conta da atuação do daquele Tribunal na Justiça Eleitoral como provedor do PJe e</p>	

	orquestrador nos acordos de cooperação técnica com o CNJ - para subsidiar melhor avaliação técnica quanto aos termos de adesão a ser realizado pelo TRE-PE.
<b>12. Questionário iGovTIC</b>	<p>12.1 Aprovadas as respostas apresentadas para o questionário IGov TIC, conforme planilha anexada.</p> <p>12.2 A STIC irá providenciar o preenchimento do questionário, observado o prazo limite estabelecido pelo CNJ.</p>



Documento assinado eletronicamente por **MANOEL ACÁCIO LEITE NETO, Assessor(a) Chefe**, em 23/09/2021, às 08:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTA KARINE DE AZEVEDO, Secretário(a) – SJR 1º Grau**, em 24/09/2021, às 10:27, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RUY GUSTAVO RATTACASO DE ARAUJO, Secretário(a)**, em 24/09/2021, às 11:52, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ORSON SANTIAGO LEMOS, Diretor(a) Geral**, em 24/09/2021, às 13:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ROBSON COSTA RODRIGUES, Secretário(a)**, em 24/09/2021, às 13:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRENO RUSSELL WANDERLEY, Secretário(a)**, em 27/09/2021, às 08:21, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANTÔNIO JOSÉ DO NASCIMENTO, Secretário(a)**, em 30/09/2021, às 09:20, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CÍCERO DE OLIVEIRA BARRETO, Secretário(a)**, em 03/10/2021, às 14:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA TERESA DE LIMA, Secretário(a)**, em 13/10/2021, às 15:47, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 10/11/2021, às 09:05, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELO DE LIMA**,  
**Assessor(a) Chefe**, em 18/01/2022, às 09:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1624574** e o código CRC **9A79C378**.

# RESULTADOS ESTRATÉGICOS

## MAIO A AGOSTO/2021



# ID 1 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

## ✓ Finalidade:

Este indicador mede o nível de satisfação do cidadão/eleitor com a qualidade do atendimento e dos serviços prestados nos locais de atendimento.

Para isso, é considerado o quantitativo de votos auferidos nas categorias ÓTIMO e BOM (VOB) em relação ao total de respostas, em relação às pesquisas de satisfação aplicadas.

O quadro de detalhamento do indicador informa que também é avaliada a estrutura física dos locais de atendimento, no entanto, verificamos que esta variável não era medida adequadamente e foi decidido pela atual Ouvidora focar no aspecto qualitativo do índice, reformulando-se o quadro em questão a partir de 2022.

# ID 1 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Inicialmente o ID1 era medido apenas em relação às pesquisas de satisfação aplicadas presencialmente por meio das urnas eletrônicas disponibilizadas nos Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor.

Considerando a suspensão do atendimento presencial aos cidadãos em razão das medidas de prevenção ao contágio da COVID-19, o ID em questão não fora mensurado no 1º quadrimestre deste ano.

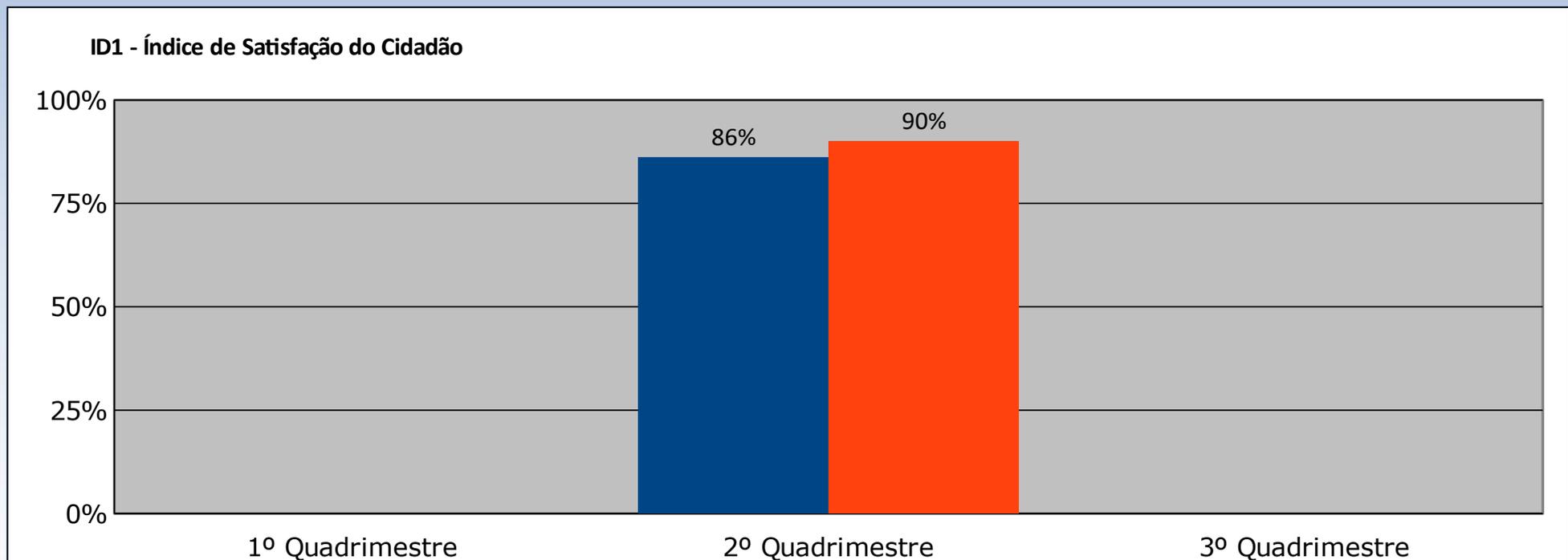
Em paralelo, por idealização da Direção Geral, o Disque Eleitor foi descentralizado para as Centrais de Atendimento, a título de Projeto Piloto, repassado inicialmente à CAEC (Recife), CAE Jaboatão, CAE Olinda e CAE Paulista, sob coordenação desta unidade, devendo ser ampliado às outras 6 centrais em breve (Caruaru, Petrolina, Garanhuns, Cabo, Vitória e Camaragibe).

Desse modo, o serviço passou a ser avaliado, mediante a implementação de pesquisa de satisfação nas mídias voz (3194-9400) e chat (Julia) e, após entendimento junto à ASPLAN, considerado neste indicador a partir deste 2º quadrimestre.

## ✓ Apresentação de Dados Estatísticos.

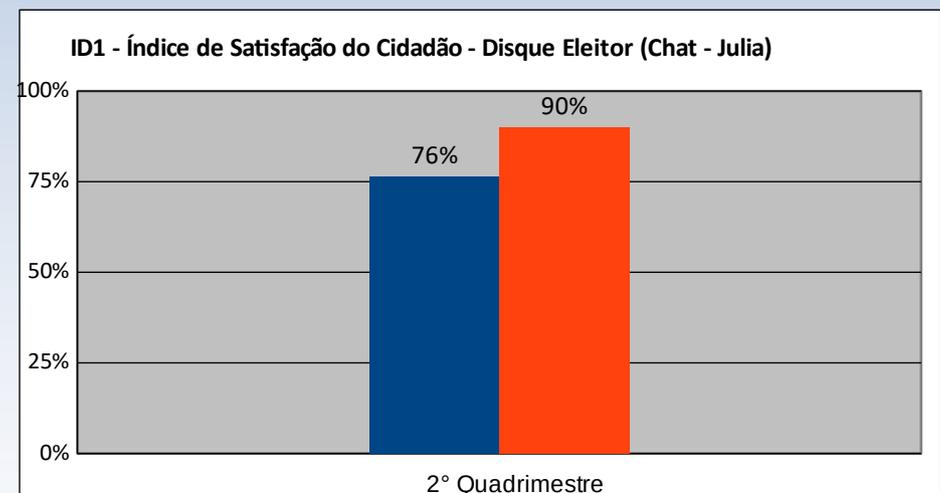
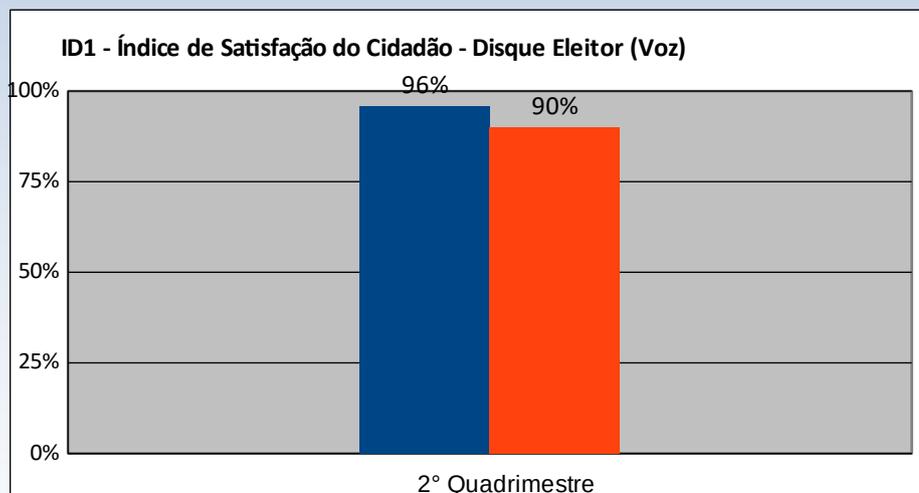
### Resultado

Meta estabelecida 2º quadrimestre	Resultado alcançado
90%	86%



O resultado alcançado (86%) corresponde à média dos índices calculados, isoladamente, para os canais de atendimento do Disque Eleitor (voz e chat), conforme abaixo:

Chamadas Telefônicas	Chamadas de chat
95,69%	76,35%



## ✓ Apresentação da Análise Crítica

No 1º quadrimestre o ID1 não foi mensurado, não havendo parâmetro para avaliação de atendimento ao eleitor/cidadão no referido período.

Conforme anteriormente mencionado, com a descentralização do Disque Eleitor, a avaliação da satisfação do usuário com este canal passou a compor este indicador, possibilitando, além da realização das pesquisas, a classificação das demandas por assunto e a padronização de respostas.

## Fatores que dificultaram o alcance da meta

Como demonstrado nos gráficos apresentados, o resultado do ID1 ficou abaixo da meta em razão do impacto causado pelo atendimento por meio de chat (76,35%), visto que, em relação ao atendimento das chamadas telefônicas, o índice deste canal específico ultrapassou a meta (95,69%), se considerado isoladamente.

O resultado da avaliação do atendimento através de **chat** demonstrou a necessidade de aprimoramento por meio de **treinamento** dos servidores responsáveis, considerando as particularidades da ferramenta, bem como das competências necessárias para a boa execução do trabalho.

Considerando a peculiaridade do momento de pandemia que vivemos, em que temos servidores atuando presencialmente e outros de forma remota, observamos também a incidência de problemas técnicos decorrentes das dificuldades de conexão à VPN, além dos equipamentos utilizados pelos servidores em suas residências, que podem não ser adequados às necessidades do atendimento.

## ✓ **Análise de impacto**

A satisfação do usuário, abaixo do desejado por consequência do resultado obtido pelo canal de atendimento via chat, demonstra que o serviço em questão não está sendo prestado em sua melhor forma, necessitando de aprimoramentos.

Observou-se também um percentual de eleitores que não responderam, conquanto a pesquisa seja apresentada imediatamente após o término do atendimento.

Por outro lado, observou-se um bom desempenho da outra modalidade (chamadas telefônicas).

## Análise do percentual de respostas

Mês de referência	Chamadas telefônicas (atendidas)					Chamadas de chat (atendidas)				
	Mai	Jun	Jul	Ago	Total	Mai	Jun	Jul	Ago	Total
<b>Total de chamadas atendidas no período</b>	882	1.133	1.357	1.847	<b>5.219</b>	-	110	140	122	<b>372</b>
<b>Total de respostas à pesquisa (média do total de respostas a cada quesito)</b>	332	481	625	754	<b>2.192</b>	-	19	27	19	<b>65</b>
<b>Percentual de respostas à pesquisa (%)</b>	37,64	42,45	46,06	40,83	<b>42,00</b>	-	17,27	19,29	15,57	<b>17,47</b>

**Nota<sub>1</sub>:** Não foram contabilizadas as chamadas do mês de maio (chat), visto que a pesquisa de satisfação ainda não tinha sido implementada;

**Nota<sub>2</sub>:** Resultado das chamadas de voz revela o impacto do convite do servidor ao usuário para que responda à pesquisa;

**Nota<sub>3</sub>:** Foi configurada a transferência automática da pesquisa de satisfação (voz) desde o fim de agosto. Será observado o impacto ao fim do mês de setembro.

## ✓ Proposta de ações de melhorias

<b>Ação</b>	<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Responsável</b>
1. Realizar reunião mensal com a equipe de atendimento para monitoramento e avaliação	Outubro/2021	-	Ouvidoria
2. Realizar questionário sobre as percepções dos servidores em relação ao atendimento prestado por meio do chat (dificuldades, sugestões, etc.)	Outubro/2021	Novembro/2021	Ouvidoria
3. Novo treinamento da equipe, adaptado para as necessidades identificadas por meio do questionário aplicado.	Outubro/2021	Novembro/2021	Ouvidoria/STIC
4. Avaliação, junto à unidade competente, dos problemas técnicos observados ao longo do período para identificação de soluções.	Outubro/2021	Novembro/2021	Ouvidoria/STIC
5. Realização de ações de comunicação junto ao cidadão para melhor compreensão das pesquisas de satisfação e de sua importância.	Outubro/2021	Dezembro/2021	Ouvidoria/ASCOM

# ID 3 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DESTINADAS À OUVIDORIA INSTITUCIONAL

## ✓ Finalidade

Este indicador mede o nível de satisfação dos usuários, em valores percentuais, quanto às demandas destinadas à Ouvidoria, especificamente no que concerne:

- à qualidade do atendimento recebido;
- à qualidade da resposta ou serviço prestado pelas unidades administrativas; e
- ao tempo do atendimento.

Para isso, é considerado o quantitativo de votos auferidos nas categorias ÓTIMO e BOM (IDPC – índice de demandas positivas do cidadão) em relação ao total de respostas em relação às pesquisas de satisfação aplicadas.

O Quadro de Detalhamento do ID considerava apenas a avaliação das demandas recebidas através do canal Ouvidoria, disponibilizado no site do Tribunal (Sistema de Ouvidoria). No entanto, em entendimento junto à ASPLAN, o escopo de avaliação foi ampliado para os demais canais de atendimento ao usuário por esta unidade.

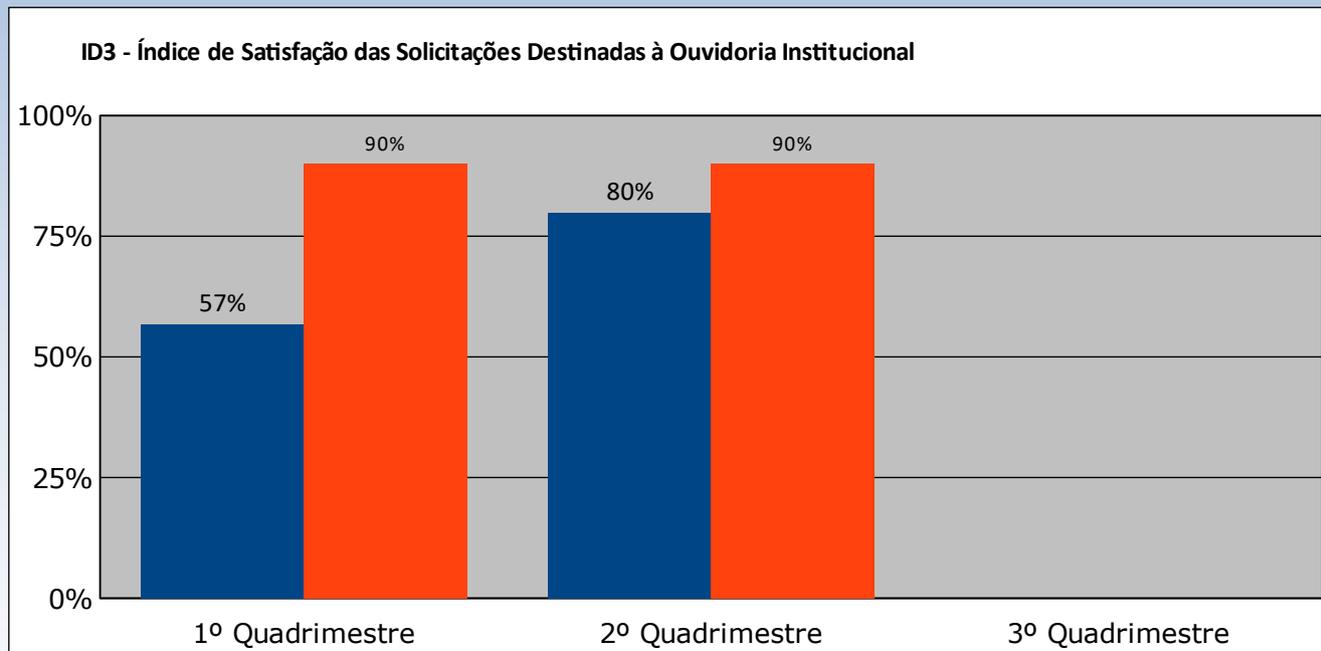
Para este 2º quadrimestre, especificamente, ainda serão consideradas apenas as pesquisas realizadas no âmbito dos atendimentos prestados por meio do **Sistema de Ouvidoria**, tendo em vista que apesar de já implementada no canal de atendimento telefônico (0800 + PABX Menu 5), esta só foi iniciada este mês de setembro.

- ✓ **Obs. ID32 - Índice de Canais de Atendimento da Ouvidoria com Pesquisa de Satisfação Implementada (2022).**

# ✓ Apresentação de Dados Estatísticos.

## Resultado

Meta estabelecida 2º quadrimestre	Resultado alcançado
90%	80%



**Apesar de não ter atingido a meta, o indicador cresceu em 40% neste 2º quadrimestre, em relação ao primeiro, em face das medidas adotadas.**

## ✓ Análise Crítica

### Fatores que dificultaram o alcance da meta

1. Desinteresse em responder à pesquisa de satisfação por parte do usuário: Foram implementadas melhorias nas mensagens constantes dos e-mails enviados automaticamente aos cidadãos ao término dos atendimentos, conforme plano de ações gerenciais apresentado quando da análise do ID no 1º quadrimestre. Percebe-se que houve melhora no quantitativo de respostas (um aumento de 140,59%), no entanto, o percentual de interesse em responder a pesquisa ainda é baixo.

	1º quadrimestre	2º quadrimestre
<b>Total de demandas fechadas no período</b>	311	181
<b>Total de respostas à pesquisa</b>	20	28
<b>Percentual de respostas à pesquisa</b>	6,43%	15,47%

2. **Avaliação do atendimento**: Apesar do incremento nas respostas referido no item 1 e de 80% dos usuários terem avaliado o atendimento como “ótimo” ou “bom”, observamos que a diferença corresponde praticamente ao total de usuários que avaliaram o atendimento como regular e identificamos um quantitativo maior de avaliações nesse conceito em relação à categoria “tempo de atendimento”;

3. **Aprendizado da nova equipe**: Foram recepcionadas inúmeras demandas no período que ensejaram análises mais detalhadas da equipe quanto ao procedimento a ser adotado, bem como quanto à unidade para encaminhamento, além do estudo de normas e definição de fluxos de trabalho (em andamento).

## ✓ **Análise de impacto**

Com a baixa taxa de respostas à pesquisa (conquanto tenha melhorado), ainda não temos a representatividade desejada para melhor avaliação do serviço.

Observamos que a pesquisa de satisfação deveria ter uma apresentação mais convidativa para motivação do usuário em respondê-la.

## ✓ Proposta de ações de melhorias

<b>Ação</b>	<b>Prazo Inicial</b>	<b>Prazo Final</b>	<b>Responsável</b>
1. Avaliar aspectos que possam estar impactando na duração do atendimento.	Setembro/2021	Outubro/2021	Ouvidoria
2. Realização de ações de comunicação junto ao cidadão para melhor compreensão das pesquisas de satisfação e de sua importância.	Outubro/2021	Dezembro/2021	Ouvidoria/ASCOM/ STIC
3. Solicitar inclusão no "Relatório de Usuários Insatisfeitos" dos usuários que encaminhem avaliação no conceito regular, uma vez que apesar de não ser um conceito negativo per si, impacta negativamente no resultado do índice.	Setembro/2021	Outubro/2021	Ouvidoria/STIC



**Ouvidoria**  
TRE-PE



**Disque Eleitor**  
TRE-PE

# RESULTADOS ESTRATÉGICOS

## Assessoria de Comunicação Social - ASCOM 2º Quadrimestre de 2021



2021

# **ID 5 – Índice de aderência aos requisitos do Ranking da Transparência do Poder Judiciário.**

---

## ✓ **Finalidade:**

- ✓ Mensurar o atendimento aos requisitos da Resolução do CNJ nº 215/15, que dispõe sobre a aplicação da LAI (Lei nº 12.527/11) no Poder Judiciário.
- ✓ **Para que serve:** Monitorar o cumprimento dos requisitos e identificar as pendências para melhorar continuamente os resultados no Ranking da Transparência e no Prêmio de Qualidade do CNJ.

## ✓ **Meta prevista para o 2º quadrimestre de 2021:**

- ✓ 100% de atendimento aos requisitos.
- ✓ **Justificativa para a meta estabelecida:** Todos os requisitos devem ser cumpridos para o integral atendimento à Resolução do CNJ nº 215/15.

# Apresentação de Dados Estatísticos

✓ Resultado Estatístico:

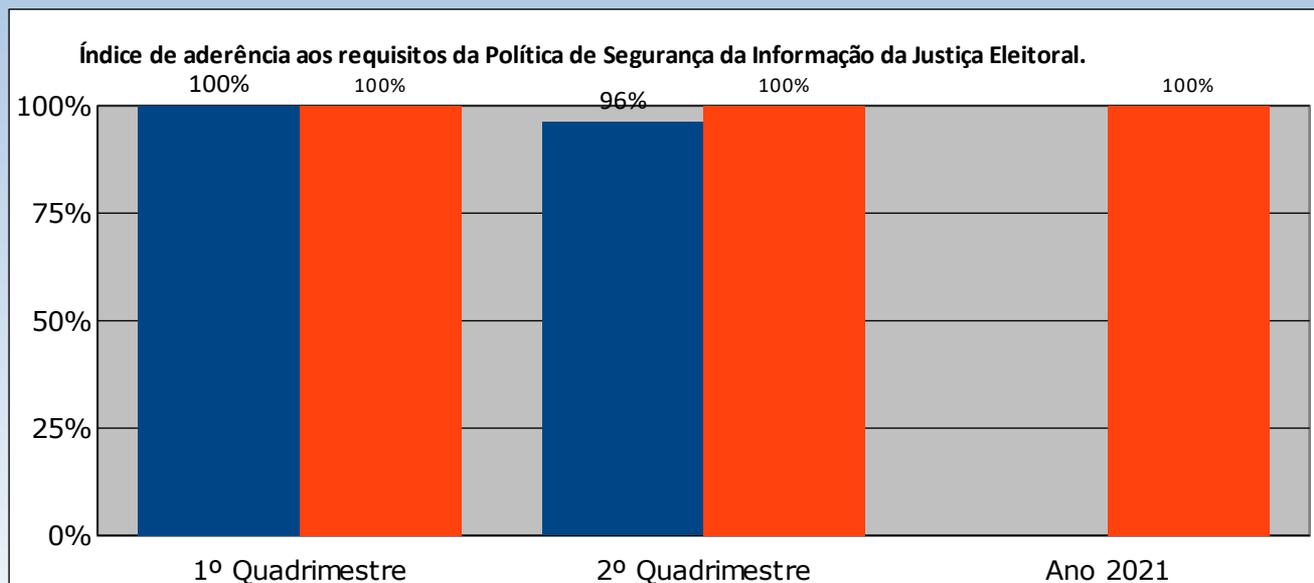
**Meta prevista**

100%

**Resultado alcançado**

96%

✓ Apresentação gráfica:



# Apresentação da Análise Crítica

---

## ✓ **Análise dos resultados:**

- O TRE-PE melhorou de forma significativa seu resultado no Ranking em comparação com o ano anterior (de 87,56% para 96,91%), figurando, nos resultados preliminares, na 3ª maior pontuação entre todos os tribunais e com a 2ª maior pontuação na Justiça Eleitoral.
- Dos 78 itens aplicáveis à Justiça Eleitoral, o TRE-PE conseguiu evidenciar o cumprimento de 75 itens.
- Houve 3 itens em que as evidências apresentadas pelo Tribunal não foram consideradas suficientes por parte do CNJ, apesar de estarem devidamente publicados os conteúdos especificados.

## ✓ **Fatores que contribuíram:**

- ✓ Planejamento das atividades e presteza das unidades publicadoras.

## ✓ **Fatores que dificultaram:**

- ✓ Mudança dos requisitos por parte do CNJ a cada ano.

# Apresentação da Análise Crítica

## ✓ Ações de melhoria:

- ✓ Solução das pendências (requisitos não atendidos).

Ação	Prazo Inicial	Prazo Final	Responsável
Orientação às unidades sobre envio da informação conclusiva do valor estimado das licitações. Publicação dessas informações no site.	28/06/21	Em andamento	ASCOM
Solicitação de envio de informações sobre audiências públicas realizadas pelo Tribunal. Publicação dessas informações no site.	28/06/21	12/07/21	ASCOM
Solicitação de preenchimento dos espaços vazios para os atos de ratificação nos casos de dispensa de licitação. Monitoramento desse preenchimento.	28/06/21	30/06/21	ASCOM

- ✓ Monitoramento mensal de todos os requisitos e interação com as unidades para melhorias (ação contínua).

# RESULTADOS ESTRATÉGICOS

*Comissão de Segurança da Informação*  
*CSI*



2021

# Informações sobre o ID

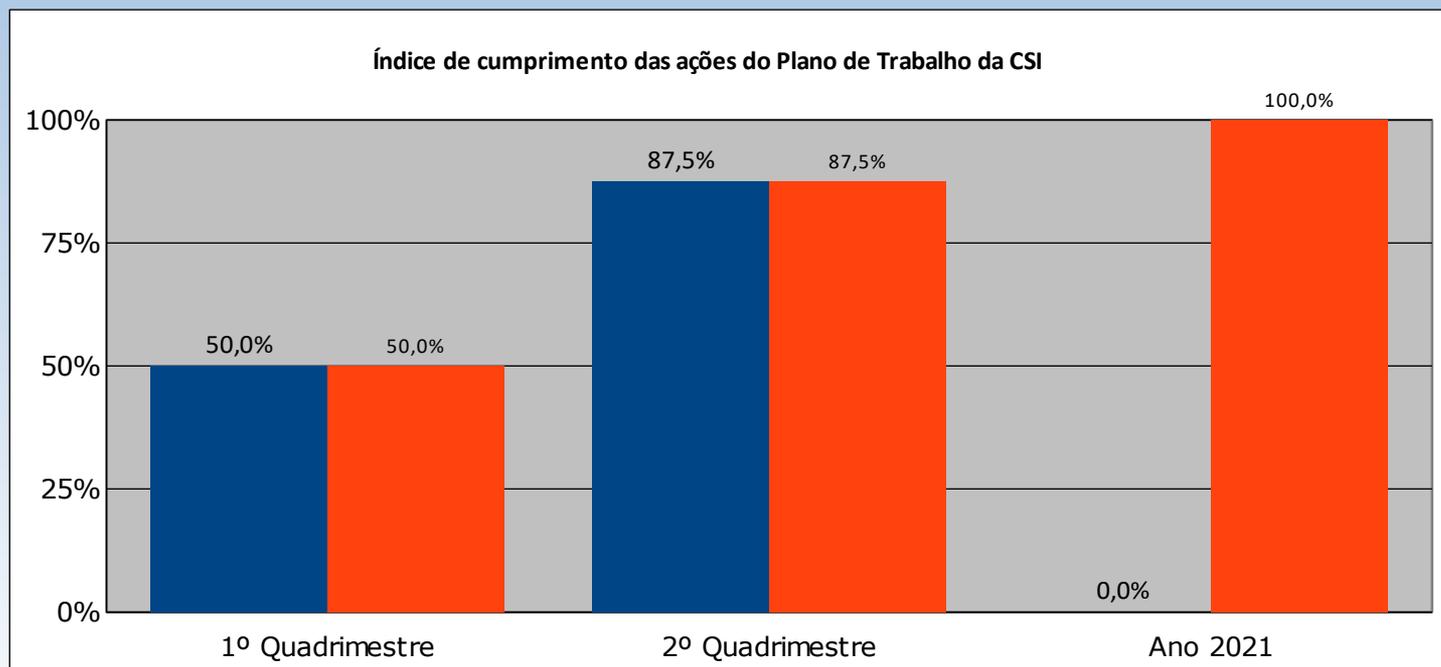
---

- ✓ Finalidade: *O indicador serve para monitorar a realização do Plano de Trabalho da CSI 2020-2021, cujas atividades são essenciais ao aprimoramento da segurança da informação no TRE-PE.*
- ✓ Meta prevista para o 2º quadrimestre: *Conclusão de mais seis ações, que corresponde a 87,5% do Plano de Trabalho. Vez que se tratam de medições cumulativas.*
- ✓ Justificativa para a meta estabelecida: *Priorização das ações de capacitações em LGPD e Segurança da Informação.*

# Apresentação de Dados Estatísticos

Meta Prevista	Resultado Alcançado
87,5%	87,5%

✓ Apresentação gráfica:



# Apresentação da Análise Crítica

---

- ✓ Fatores que contribuíram ou dificultaram o alcance da meta estabelecida: *Comprometimento dos membros da CSI para realização das ações, ainda que em período de pandemia e trabalho remoto.*
- ✓
- ✓ Análise de impacto: *As ações realizadas visam a permanente capacitação dos servidores do TRE-PE quanto ao tema Segurança da Informação (SI) e a atualização dos normativos sob a responsabilidade da CSI.*
- ✓ Proposta de ações de melhorias: *Apoio das chefias para que todos os servidores realizem as capacitações indicadas.*

## Seção 1 - iGovTIC-Jud 2021

## Domínio: Governança e Gestão de TIC

## Estruturas Organizacionais e Macroprocessos

Pergunta 01: 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?

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

Resposta: Até 60% de servidores do quadro permanente.

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

Resposta: 86% a 100% de servidores do quadro permanente.

Pergunta 02: 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?

Sobre o Processo de Planejamento Orçamentário de TIC:

- Sim É formalmente instituído.
- Sim É executado conforme normativo.
- Sim É revisado periodicamente.

Sobre o Processo de Gerenciamento de Projetos de TIC:

- Sim É formalmente instituído.
- Sim É executado conforme normativo.
- Não É revisado periodicamente.

Sobre o Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC:

- Sim É formalmente instituído.
- Sim É executado conforme normativo.
- Sim É revisado periodicamente.

## Políticas e Planejamento

Pergunta 03: O Órgão elaborou, entregou e executa os Planos previstos na ENTIC-JUD?

- Não Não entregou Planos.
- Não Entregou o Plano de Transformação Digital – PTD (Art. 15) e as ações estão sendo executadas.
- Sim Entregou o Plano Anual de Capacitações de TIC - (Art. 27) e as ações estão sendo executadas.
- Sim Entregou o Plano de Gestão de Continuidade de Negócios ou de Serviços - (Art. 36º) e as ações estão sendo executadas.
- Sim Entregou o Plano de Gestão de Riscos de TIC - (Art. 37º) e as ações estão sendo executadas.
- Sim Entregou o Plano de Trabalho da ENTIC - (Art. 45) e as ações estão sendo executadas.

Pergunta 04: O Órgão possui Comitê de Governança de TIC instituído e atuante no acompanhamento de suas deliberações?

Resposta: Possui Comitê com acompanhamento Mensal.

Pergunta 05: O Órgão possui Comitê de Gestão de TIC instituído e atuante no acompanhamento de suas deliberações?

Resposta: Possui Comitê com acompanhamento quinzenal.

Pergunta 06: O Órgão possui PDTIC vigente e possui sua execução monitorada sistematicamente?

Resposta: Possui PDTIC Vigente com monitoramento mensal.

Pergunta 07: 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?

Sobre os artefatos do Plano de Contratações Vigente:

No Portal do Tribunal

Resposta: Disponibiliza entre 89% e 100% dos artefatos no Portal do Tribunal.

No Repositório Nacional.

Resposta: Disponibiliza entre 89% e 100% dos artefatos no Repositório Nacional.

## Transformação Digital

Pergunta 08: Sobre o Plano de Transformação Digital (PTD):

- Não O Órgão instituiu seu Plano de Transformação Digital.
- Não O PTD é executado.
- Não O PTD é revisado periodicamente.
- Não A área de TIC contribui na concepção e nas revisões do Plano de Transformação Digital.
- Não O PTD contém ações de transformação digital de serviços.
- Não O PTD contém ações de integração de canais digitais.
- Não O PTD contém ações de interoperabilidade de sistemas.
- Não O PTD contém ações de estratégia de monitoramento.

Pergunta 09: Em relação a Transformação Digital, as seguintes ações são realizadas?

- Sim Padronização das tabelas unificadas.
- Sim Criação de padrões de dados mínimos para o atendimento da LGPD.

Sim Utilização de padrões de assinaturas digitais.

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

Resposta:

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

Resposta:

- Sim O Comitê possui ferramenta de comunicação própria (e-mail, aplicativo, Teams).
- Não O Órgão desenvolveu nova funcionalidade em seus sistemas legados desde a aprovação da Resolução 335/2020.
- Sim O Órgão possui planejamento para integração de todos os seus sistemas judiciais à PDPJ-Br.
- Não As soluções do Órgão a serem integradas à PDPJ-Br atendem as condições do artigo 2 da Portaria CNJ nº 252/2020.

**Pergunta 12: Sobre a "Justiça 4.0":**

- Sim O Órgão implementou o "Juízo 100% Digital"?
- Sim O Órgão implementou o "Balcão Virtual"?
- Sim O Órgão implementou o "Núcleo de Justiça 4.0"?

**Pergunta 13: Existem ações para implementar os modelos de inteligência artificial (IA) (Resolução CNJ nº 332/2020)?**

- Não O Órgão conta com soluções ou modelos de IA.
- Sim Existem iniciativas para desenvolver modelos de IA.
- Sim A alta administração atua para incentivar na concepção de iniciativas de IA.
- Sim 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.)
- Não O Órgão deposita os modelos de Inteligência Artificial desenvolvidos no Sinapses? (Resolução CNJ nº 332/2020)
- 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)

## Atendimento e Suporte ao Usuário

**Pergunta 14: Sobre o funcionamento da Central de Serviços de TIC:**

- Sim As atividades são executadas de acordo com o seu ato constitutivo.
- Sim Possui software de gestão de atendimento atualizado.
- Sim É realizada capacitação periódica dos atendentes.
- Sim Possui FAQs atualizadas.
- Sim Pelo menos 95% dos atendimentos são realizados dentro do SLA ou ANO acordados.

**Pergunta 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.**

Resposta:

## Pessoas

**Pergunta 16: Sobre os servidores gestores e técnicos:**

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

**Pergunta 17: Sobre os servidores da área de TIC:**

- 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.
- Sim 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.
- Sim O Órgão realiza análise de rotatividade com o objetivo de reduzir a evasão de servidores de TIC do quadro permanente.

## Domínio: Gerenciamento de Serviços de TIC

### Infraestrutura Tecnológica e Serviços em Nuvem

**Pergunta 18: Sobre a infraestrutura de TIC:**

- Sim São disponibilizados links 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 links.
- Sim São disponibilizados links de internet redundantes para o Órgão, com operadoras distintas, com comprometimento máximo de 80% da capacidade total dos links.
- Sim 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.
- Sim É disponibilizado equipamentos aos servidores com comprometimento médio de até 80% de sua capacidade máxima, e em número adequado para garantir disponibilidade em caso de falha dos equipamentos.
- Sim É disponibilizada solução de backup com capacidade suficiente para garantir a salvaguarda das informações digitais armazenadas. 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.
- Sim É disponibilizado ambiente de Data Center com os requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais.
- Sim Existe réplica do Data Center em local seguro em prédio distinto do Data Center Principal.

**Pergunta 19: Sobre o provedor de serviços em nuvem:**

Não	Provê serviços de autoscaling, permitindo que as soluções tenham acesso automático a maior quantidade de recursos computacionais, em função da demanda.
Sim	Os serviços prestados são portáveis para outros provedores, sem possibilidade de aprisionamento (lock-in), salvo quando justificável tecnicamente e autorizados formalmente pelo Órgão.
Sim	O nível mínimo de serviço de disponibilidade das instâncias é igual ou superior a 99,741% para cada período de 1 mês.
Sim	O serviço em nuvem permite a construção e execução de containers, como o Docker.
Sim	O serviço de balanceamento de carga em nuvem é escalável, permite a realização de health check, fornece failover automático, permite o direcionamento do tráfego para o ponto de extremidade com a menor latência de rede para o usuário.
Sim	O Órgão possui um ou mais profissionais, servidores ou terceirizados, capacitados para realizar a análise e definição dos cenários apropriados, execução dos procedimentos de configuração, migração/implantação, testes, colocação em produção e acompanhamento/monitoramento do serviço em produção.
Não	As aplicações do Órgão provisionadas em nuvem possuem Matrizes de Riscos e Planos de Saída criados e atualizados.
Sim	O serviço de Web Application Firewall em nuvem fornece proteção sem modificar o código de back-end, fornece monitoramento das aplicações web contra-ataques usando um log em tempo real, permite a personalização de regras.
Sim	O serviço de backup em nuvem permite alocar e gerenciar automaticamente o armazenamento de backup, permite a transmissão segura e o armazenamento dos dados criptografados, permite transferência de dados ilimitada, tanto para backup quanto para restore, fornece sistema de alertas para falhas no processo de backup, ou consistência dos arquivos, os dados são persistidos com redundância de cópias dos dados em equipamentos de hardware diferentes.
Sim	O serviço de auditoria e análise de logs em nuvem, permite a construção de consultas para analisar os dados coletados, permite o armazenamento dos logs por períodos superiores a 1 ano.

**Pergunta 20: Sobre a prestação de serviços em nuvem:**

Sim	O Órgão conta com plataforma de serviços em nuvem.
Sim	Atende os requisitos de segurança da informação alinhados com as diretrizes do CNJ.
Não	Conta com proteção de dados alinhados com as diretrizes do CNJ.
Sim	Conta com ações para migrar serviços antigos para serviços em nuvem.
Sim	Conta com ações para que novos serviços já sejam iniciados como serviços em nuvem.

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

Sim	O processo de gerenciamento de ativos de TIC.
Sim	O processo de gerenciamento de capacidade de TIC.
Sim	O processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC.
Sim	O processo de gerenciamento de incidentes de TIC.
Sim	O processo de gerenciamento de liberação e implantação de TIC.
Sim	O processo de gerenciamento de mudanças de TIC.
Sim	O processo de gerenciamento de problemas de TIC.
Sim	O processo de gerenciamento de aquisições de TIC.

## Riscos, Segurança da Informação e Proteção de Dados

**Pergunta 22: Sobre o Comitê de Segurança da Informação do Órgão (Resolução CNJ nº 396/2021):**

Resposta:

**Pergunta 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):**

**Item 1: Sobre o nível da Segurança da Infraestrutura Crítica e da Governança da Segurança da Informação:**

Sim	Existem ações para implementar, elevar e manter o nível de segurança das infraestruturas críticas e especialmente os itens dispostos no Artigo 11.
Sim	Existem ações para realizar a governança da segurança da informação e especialmente os itens dispostos no Artigo 19.

**Item 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:**

Sim	O Órgão implementou o Protocolo de Prevenção de Incidentes Cibernéticos do Poder Judiciário (PPINC-PJ).
Sim	O Órgão implementou o Protocolo de Gerenciamento de Crises Cibernéticas do Poder Judiciário (PGCRC-PJ).
Sim	O Órgão implementou o Protocolo de Investigação de Ilícitos Cibernéticos do Poder Judiciário (PIILC-PJ).
Sim	O Órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Proteção de Infraestruturas Críticas de TIC.
Sim	O Órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Prevenção e Mitigação de Ameaças Cibernéticas e Confiança Digital.
Sim	O Órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Gestão de Identidades.
Sim	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).

**Pergunta 24: Sobre o Plano de Gestão de Riscos de TIC:**

Sim	É formalmente instituído.
Sim	Os processos foram definidos.
Sim	É executado.
Sim	É revisado periodicamente.

**Pergunta 25: Sobre a Política de Segurança da Informação (PSI):**

Sim	É formalmente instituída.
Sim	É executada.
Sim	É revisado periodicamente.

## Sistemas de Informação

**Pergunta 26: O Órgão conta com ações para adequar os seus sistemas de informação, aos padrões de interoperabilidade estabelecidos pelo CNJ.**

Resposta:

**Pergunta 27: Sobre o processo de desenvolvimento e sustentação de sistemas:**

Sim	Existe um processo formalmente instituído.
Sim	O processo é revisado periodicamente.
Sim	As equipes de projeto estão capacitadas no processo de desenvolvimento e sustentação.
Sim	Os projetos de desenvolvimento estão aderentes ao processo de desenvolvimento e sustentação.

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

Sim	O Órgão possui um catálogo (portfólio) de soluções de TIC formalmente instituído.
Sim	Existe normativo que define papéis e responsabilidades no ciclo de vida das soluções de TIC.
Sim	A área negocial é responsável por receber, avaliar e priorizar as demandas referentes ao negócio de uma solução de TIC.

## Seção 2 - Dados Gerais do Órgão

### Inovação e Inteligência Artificial

	Resposta
<b>Pergunta 1</b> O órgão utiliza a ferramenta CODEX?	Não
<b>Pergunta 2</b> O CODEX está coletando dados processuais de todos os sistemas processuais?	Não
<b>Pergunta 3</b> Há profissionais com conhecimento negocial do CODEX?	Não
<b>Pergunta 4</b> Há profissionais com conhecimento técnico do CODEX?	Não
<b>Pergunta 5</b> Há profissionais com conhecimento técnico na plataforma Sinapses?	Sim
<b>Pergunta 6</b> O Órgão possui unidade que utiliza a plataforma Sinapses nas suas atividades diárias?	Não
<b>Pergunta 7</b> Quantos modelos de IA foram testados na plataforma Sinapses no período de agosto de 2020 até agosto de 2021?	Modelo (Movimentos Inteligentes)

### Força de Trabalho de TIC

	Resposta
<b>Pergunta 8</b> Quantitativo de cargos de TIC do quadro permanente do Órgão.	40
<b>Pergunta 9</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).	150
<b>Pergunta 10</b> Quantitativo de cargos de TIC ocupados por servidores de TIC no quadro permanente do Órgão.	32
<b>Pergunta 11</b> Quantitativo de cargos de TIC vagos do quadro permanente do Órgão.	3
<b>Pergunta 12</b> Total de usuários internos que fazem uso dos recursos de TIC (TUInt), segundo o Guia da ENTIC-JUD.	1.640
<b>Pergunta 13</b> Total de advogados, defensores ou procuradores registrados nas bases de dados de cada Tribunal. (TJExt), segundo o Guia da ENTIC-JUD.	14.593
<b>Pergunta 14</b> Total de Usuários de Recursos de TIC (TURTIC), segundo o Guia da ENTIC-JUD.	16.233

### Execução orçamentária e financeira de TIC.

	Resposta
<b>Pergunta 15</b> Valor total do orçamento de TIC aprovado (disponibilizado em conta para o exercício) para o órgão.	R\$ 6.979.697,02
<b>Pergunta 16</b> Valor total do orçamento de custeio de TIC aprovado (disponibilizado em conta para o exercício) para o órgão em custeio.	R\$ 4.732.988,44
<b>Pergunta 17</b> Valor total do orçamento de TIC aprovado (disponibilizado em conta para o exercício) para o órgão em investimento.	R\$ 2.246.708,58
<b>Pergunta 18</b> Valor total do orçamento de TIC executado (pago) pelo órgão em custeio.	R\$ 4.471.486,84
<b>Pergunta 19</b> Valor total do orçamento de TIC executado (pago) pelo órgão em investimento.	R\$ 2.101.018,03
<b>Pergunta 20</b> Valor total do orçamento de TIC inscrito pelo órgão em restos a pagar.	R\$ 407.192,15
<b>Pergunta 21</b> Valor total do orçamento para "segurança cibernética e da informação", conforme dispõe a Resolução 396/2021.	R\$ 0,00

### Aquisições de bens e de contratações de serviços de TIC.

	Resposta
<b>Pergunta 22</b> Quantitativo de contratos assinados/prorrogados ou notas de empenho emitidas de aquisições de bens e de serviços de TIC.	51
<b>Pergunta 23</b> Quantitativo de contratos assinados ou notas de empenho emitidas de aquisições de bens de TIC.	17
<b>Pergunta 24</b> Quantitativo de contratos assinados/prorrogados para prestação de serviços de TIC.	34

### Sistemas de informação que sustentam a atividade precípua do Órgão.

**Pergunta 25** Relacione os sistemas judiciais (sistema de processamento de informações e prática de atos processuais) utilizados atualmente pelo órgão e informe se foram adquiridos ou desenvolvidos interna ou externamente:

Nome do Sistema	Adquirido / Desenvolvido
Processo Judicial Eletrônico 1º Grau - PJe	Adquirido
Processo Judicial Eletrônico 2º Grau - PJe	Adquirido
Atena	Desenvolvido internamente pelo órgão

### Sistemas de informação que sustentam a atividade administrativa do Órgão.

**Pergunta 26** Relacione os sistemas administrativos utilizados atualmente pelo Órgão e informe se foram adquiridos ou desenvolvidos interna ou externamente:

Nome do Sistema	Adquirido / Desenvolvido
Eleitor Online - ELO	Adquirido
Sistema Eletrônico de Informações -SEI	Adquirido
Sistema de Gestão de Recursos Humanos - SGRH	Adquirido
Sistema de Gestão Orçamentária - SIGO	Desenvolvido internamente pelo órgão
Sistema de Ouvidoria - OUVE	Desenvolvido internamente pelo órgão