

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO**  
**Subcomitê de Tecnologia da Informação e Comunicação**

**ATA DA REUNIÃO**

Aos cinco dias do mês de maio do ano de dois mil e vinte e um, das 10h00min às 12h30min, via videoconferência Google Meet, reuniram-se os membros do Subcomitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), instituído pela Resolução GP N. 161, de 10 de dezembro de 2020, e convidados. Os presentes deliberaram sobre os temas abaixo:

**PAUTA:**

1. Avaliação dos resultados dos Acordos de Níveis de Serviços (ANSs) de 2020 e do 1Q2021;
2. Definição das unidades responsáveis pelos itens do Plano de Trabalho da ENTIC-JUD 2021-2026;
3. Definição das ações para identificação e nomeação dos Gestores Negociais dos Serviços de TIC;
4. Definição das ações de nomeação formal, via ePAD, dos Gestores Técnicos dos Serviços de TIC; e
5. Outros Assuntos.

**MEMBROS DO COMITÊ PRESENTES:**

Gilberto Atman Picardi Faria	Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) e Coordenador do Subcomitê
Carlos Antônio Ferreira	Secretário de Infraestrutura Tecnológica (SEIT)
Josiane Pereira Vitor Martins	Chefe da Seção de Segurança da Informação e Comunicações (SINC)
Sângela Chagas Sabino	Secretária de Sistemas (SESI)
Sérvio Túlio de Freitas Vanucci	Secretário de Suporte e Atendimento (SESA)

**MEMBROS TITULARES DO COMITÊ AUSENTES:**

--	--

**CONVIDADOS PRESENTES:**

Ana Paula Ruas Queiroz	DTIC
------------------------	------

Antônio da Mota Junior	SESI
Fernando Moreira de Sousa	DTIC
Geraldo de Paula Martins	SESA
Gustavo Nunes Ferreira	DTIC
Ione Francisco Malheiros Tiberio	SEIT
Heberon Lobo Neiva	DTIC
João Bosco de Azevedo Júnior	DTIC
Patricia Aguiar de Oliveira	SESA

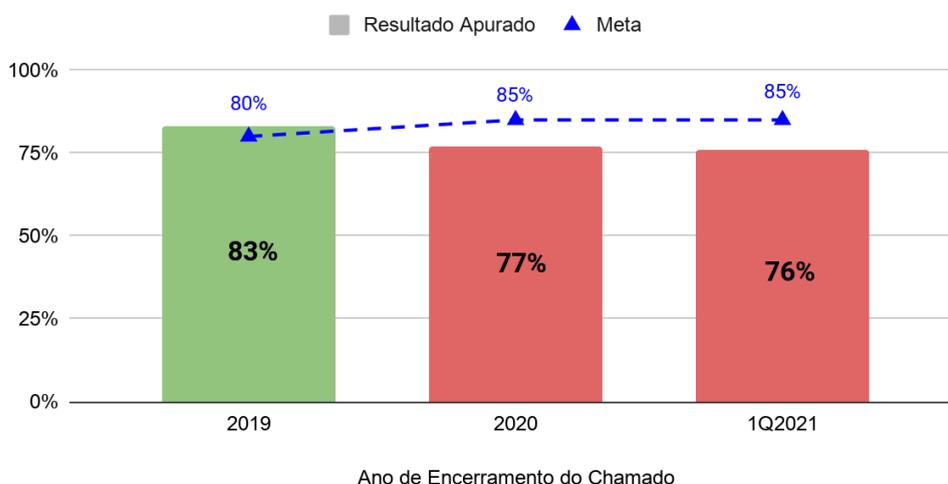
### **1. Avaliação dos resultados dos Acordos de Níveis de Serviços (ANSs) de 2020 e do 1Q2021**

Fernando Moreira, responsável pela Seção de Governança e Serviços de TIC, lembrou aos membros do subcomitê que a política de governança e gestão de TIC, instituída pela [Res. GP N. 154, de 23 de outubro de 2020](#), estabelece, como uma das diretrizes de gerenciamento de serviços de TIC, que o desempenho dos serviços será mensurado por meio de indicadores e informado quadrimestralmente ao STIC e anualmente ao Comitê de TIC (CTIC).

Em seguida, foram apresentados os resultados dos ANSs alcançados no ano de 2020 (77%) e no primeiro quadrimestre de 2021 (76%). Ambos ficaram abaixo da meta estabelecida pelo CTIC de 85%. Os detalhes do resultado estão disponíveis, respectivamente, nos anexos II e III da presente ata.

## Percentual de chamados encerrados dentro do prazo do ANS

(n: 2019 = 23.922 chamados; 2020 = 23.574 chamados; 1Q2021 = 7.448)



### Deliberação:

- Reclassificar os serviços da fila “Infra e Apoio” de acordo com as unidades responsáveis pela gestão dos serviços (SEIT x SESA). **Responsável:** DTIC\Seção de Governança e Serviços de TIC.
- Implementar um novo procedimento de reclassificação de chamados no assyst para facilitar a alteração do tipo “incidente” para “requisição” e vice-versa. **Responsável:** DTIC\Seção de Governança e Serviços de TIC.
- Avaliar a viabilidade de implementação da demanda da SESA para agendar o atendimento do chamado com a suspensão do prazo do ANS. **Responsável:** DTIC\Seção de Governança e Serviços de TIC.

## 2. Definição das unidades responsáveis pelos itens do Plano de Trabalho da ENTIC-JUD 2021-2026

Os membros do subcomitê deliberaram sobre as áreas responsáveis pelos itens do plano de trabalho da ENTIC-JUD 2021-2026, conforme anexo IV. As unidades externas à TIC, identificadas como responsáveis no plano, serão contatadas para validação do entendimento. Caso não seja identificado o responsável, o item será submetido ao Comitê de TIC (CTIC).

### Pendências:

- Preencher o plano de trabalho com as informações sobre as ações, responsáveis (principal e substituto), telefone e e-mail. **Responsável:** Gestores das unidades identificadas como responsáveis pelos itens no plano de ação.

Anexo I - Apresentação da Reunião do STIC.

Anexo II - Relatório do Resultado do ANS de 2020.

Anexo III - Relatório do Resultado do ANS do 1Q2021.

Anexo IV - Minuta Plano de Trabalho ENTIC-JUD

- Fazer a interlocução com os gestores das unidades externas à TI. **Responsável:** Diretor de TIC
- Submeter a minuta do plano ao CTIC. **Responsável:** Diretor de TIC.

### 3. Definição das ações para identificação e nomeação dos Gestores Negociais dos Serviços de TIC

O subcomitê deliberou por sugerir ao coordenador do CTIC a inclusão dos seguintes itens na pauta da próxima reunião:

- Apresentação da Política de Governança e Gestão de TIC, com destaque para as atribuições do Gestor Executivo e do Gestor Negocial de Soluções de TIC;
- Estabelecer um prazo para os Gestores Executivos indicarem os Gestores Negociais das Soluções de TIC.

### 4. Definição das ações de nomeação formal, via ePAD, dos Gestores Técnicos dos Serviços de TIC

O subcomitê deliberou por realizar a apresentação da Política de Governança e Gestão de TIC para os servidores lotados nas unidades de TIC, com destaque para as atribuições do Gestor Técnico de Soluções de TIC. Após a apresentação, a DTIC encaminhará uma Comunicação Interna (CI) Circular para formalizar a nomeação dos gestores técnicos de soluções de TIC indicados pelos Secretários de TIC.

### 5. Outros Assuntos

Fernando Moreira, gerente do projeto de migração dos arquivos de rede para Google Drive, apresentou um risco identificado durante a execução do projeto, cujo nível inerente foi classificado como “12-alto” (probabilidade = “3-possível” e impacto = “4-Maior”).

IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS					
ID (#)	SITUAÇÃO DO RISCO	OBJETIVO(S), PROCESSO(S) OU ATIVO(S) AFETADO(S)	CAUSA (em virtude de...)	EVENTO (poderá acontecer...)	CONSEQUÊNCIA (que poderá ocasionar...)
1	IDENTIFICADO	Arquivos digitais do TRT3 armazenado no Google Drive	Uma vez instalado e configurado no micro, o "Google Drive para Computadores" não exige novamente a senha para acesso aos arquivos do Google Drive via Windows Explorer. Neste caso, a restrição do acesso aos arquivos é realizada por meio do usuário e senha do sistema operacional.	Poderá ocorrer acesso indevido aos arquivos digitais do Tribunal, se o micro for compartilhado com outras pessoas que acessam o Windows com o mesmo usuário que utiliza o "Google Drive para Computadores".	Poderá ocorrer vazamento de informações sigilosa e/ou exclusão indevida de arquivos que, se não forem restaurados em 30 dias, serão perdidos em definitivo.

Com o objetivo de reduzir a probabilidade da ocorrência do risco, o subcomitê aprovou o seguinte plano de tratamento e autorizou o prosseguimento do projeto com o uso do Google Drive para Computadores:

TRATAMENTO DO RISCO			
AÇÕES A IMPLEMENTAR	COMUNICAÇÃO E CONSULTA	RESPONSÁVEL	QUANDO?
1-Nas reuniões do projeto, orientar os servidores e magistrados a utilizarem usuários dos Windows distintos, quando o micro particular for compartilhado com outras pessoas; 2-Alterar o vídeo de instrução de uso do Google Drive para Computadores, para incluir a orientação acima.	Ao tomar ciência da ocorrência do evento, o Subcomitê de TIC deverá ser acionado imediatamente.	1- Equipe do Projeto 2-Anderson Brandão (SESA)	1-Sempre que iniciar a migração dos dados de uma unidade de negócio; 2-Até 01/06/2021

#### Acompanhamento das Pendências:

[Data da Reunião] Descrição da Pendência	Responsável	Situação
[26/02/2021] Definir e implantar, com o apoio da SINC e SEIT, uma ferramenta padrão de suporte remoto para ser utilizada por todos os atendentes do TRT3.	SESA	Pendente
<del>[24/03/2021] Solicitar à DOF a alteração no SIGEO da responsabilidade do item orçamentário da solução de videoconferência da SEIT para DTIC.</del>	DTIC	Concluído
[05/05/2021] Preencher o plano de trabalho da ENTIC-JUD com as informações sobre as ações, responsáveis (principal e substituto), telefone e e-mail.	Secretários de TIC	Pendente
[05/05/2021] Promover apresentação da Política de Governança e Gestão de TIC para os servidores de TIC e formalizar a nomeação dos Gestores Técnicos de Soluções de TIC.	DTIC	Pendente
[05/05/2021] Submeter ao CTIC a necessidade de nomeação e formalização dos Gestores Negociais de Soluções de TIC, conforme previsto na Política de Governança e Gestão de TIC.	DTIC	Pendente

Encerrada a reunião, Gilberto Atman agradeceu a presença de todos. Para constar, eu, Fernando Moreira de Sousa, da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, lavrei esta ata. Nada mais.

## **Aprovação da Ata**

**Gilberto Atman Picardi Faria**

Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e Coordenador do Subcomitê

**Carlos Antonio Ferreira**

Secretário de Infraestrutura Tecnológica

**Josiane Pereira Vitor Martins**

Chefe da Seção de Segurança da Informação e Comunicações

**Sângela Chagas Sabino**

Secretária de Sistemas

**Servio Tulio de Freitas Vanucci**

Secretário de Suporte e Atendimento



**Subcomitê de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC  
Reunião 05/05/2021**

# Pauta



1. Avaliação do resultado do ANS de 2020 e 1Q2021;
2. Definição das unidades das áreas de TIC responsáveis pelos itens do Plano de Trabalho da ENTIC-JUD 2021-2016;
3. Definição das ações para identificação e nomeação dos Gestores Negociais dos Serviços de TIC;
4. Definição das ações de nomeação formal, via ePAD, dos Gestores Técnicos dos Serviços de TIC; e
5. Outros assuntos.

---

# Avaliação do ANS

---

# Avaliação do ANS

## Texto da Política de Governança e Gestão de TIC do TRT3 (RESOLUÇÃO GP N. 154, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020)

### Subseção II Das Diretrizes para Gestão de Serviços de TIC

*“Art. 9º As atividades de gestão de serviços de TIC obedecerão às seguintes diretrizes específicas:  
(...)”*

*IV - o desempenho dos serviços de TIC será mensurado por meio de indicadores e informado quadrimestralmente ao STIC e anualmente ao CTIC;  
(...)”*

# Avaliação do ANS

- ❑ Apresentação do Relatório do ANS 2020
- ❑ Apresentação do Relatório do ANS 1Q2021
- ❑ Deliberação do STIC

---

# Plano de Trabalho ENTIC-JUD 2021-2026

---

# Plano de Trabalho da ENTIC-JUD

## CAPÍTULO VI

### DA EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA

Art. 45. Cada órgão deverá elaborar um Plano de Trabalho para atendimento aos critérios estabelecidos nesta Resolução, conforme modelo a ser disponibilizado pelo CNJ.

§ 1º O Plano de Trabalho deverá ser entregue ao Conselho Nacional de Justiça até julho de 2021 e seguir a estrutura de grupos de entregáveis, apresentando os seguintes prazos de atendimento intermediário, no que compete à execução do Plano:

I – Grupo 1: da colaboração e inovação o prazo é de até dois anos, contado após a vigência desta Resolução;

II – Grupo 2: da governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação o prazo é de até um ano, contado após a vigência desta Resolução;

III – Grupo 3: da segurança da informação e proteção de dados o prazo é de até um ano, contado após a vigência desta Resolução;

IV – Grupo 4: das aquisições e contratações o prazo é de até dois anos, contados após a vigência desta Resolução;

V – Grupo 5: dos serviços de infraestrutura e soluções corporativas é de até dois anos, contados após a vigência desta Resolução;

VI – Grupo 6: do atendimento e satisfação do usuário o prazo é de até dois anos, contados após a vigência desta Resolução;

VII – Grupo 7: do desenvolvimento das competências dos colaboradores: o prazo é de até três anos, contados após a vigência desta Resolução;

VIII – Grupo 8: das iniciativas de transformação digital o prazo é de até quatro anos, contados após a vigência desta Resolução.

§ 2º O Conselho Nacional de Justiça realizará no final do prazo de conclusão de cada grupo de entregáveis do Plano de Trabalho, uma avaliação do cumprimento dos itens constantes desta Resolução.

# Plano de Trabalho da ENTIC-JUD

- ❑ [Minuta do Plano de Trabalho](#) (compartilhado previamente com os membros do STIC)
- ❑ Dica: sempre avaliar o item do plano de trabalho lendo o artigo no contexto da [Res. CNJ N. 370/2021 \(ENTIC-JUD 2021-2016\)](#)
- ❑ Deliberação do STIC sobre os responsáveis pelos itens do plano.

---

# Nomeação dos Gestores Técnicos

---

# Gestores Técnicos de Soluções de TIC

- ❑ [Indicação dos Gestores Técnicos](#) concluída;
- ❑ Próximos passos?
- ❑ Sugestão: apresentar a política de Governança e Gestão de TIC para os servidores lotados nas unidades de TIC, com destaque das atribuições dos Gestores Técnicos;
  - ❑ Dia 18/05 de 13:00 às 14:30
  - ❑ Dia 19/05 de 09:00 às 10:30
  - ❑ Dia 20/05 de 16:00 às 17:30
- ❑ Encaminhar Comunicação Interna (CI) circular, via ePAD, para nomeação.

---

# Nomeação dos Gestores Negociais

---

# Gestores Negociais de Soluções de TIC

- ❑ As secretarias de TIC sugeriram alguns nomes para [Gestores Negociais](#);
- ❑ Próximos passos?
- ❑ Sugestão: apresentar/reforçar as atribuições do Gestor Executivos, Gestor Negocial e Gestor Técnico na reunião do CTIC. Pedir para os Gestores Executivos preencherem/validarem os nomes dos Gestores Negociais;

---

# Outros assuntos

---

# Outros Assuntos

- ❑ Projeto Migração das Pastas de Rede para Google Drive
  - ❑ Também será necessário migrar as pastas de uso pessoal (drive k:), além do drive M;
  - ❑ Eventuais riscos da utilização do Google para Computadores em micros particulares;
  
- ❑ 'Backup' dos itens do BDGC (SEIT);



**Gilberto Atman Picardi Faria**

**Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação**

**Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**

**E-mail: [dtic@trt3.jus.br](mailto:dtic@trt3.jus.br)**

**Obrigado!**

# ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS)

**ACOMPANHAMENTO  
JAN-DEZ/2020**

VERSÃO 1.1

Seção de Governança e Serviços de TIC  
**Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicações**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**



# CRITÉRIOS DE APURAÇÃO

As informações do presente relatório foram geradas com o uso das ferramentas Microsoft PowerBI<sup>®</sup>, a partir de dados extraídos do sistema axios Assyst<sup>®</sup>, considerando os seguintes critérios:

- Chamados relativos ao catálogo de serviços de negócio registrados a partir de 01 de janeiro de 2019 e encerrados no período de **01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020**.
- Chamados que envolveram a equipe da TI (houve registro de ação por servidores lotados na TI).
- Chamados cuja classificação da “causa” no encerramento são diferentes de “abertura indevida”, “chamado duplicado” e “desistência”.<sup>1</sup>

Os tempos negociados para o ANS estão disponíveis em:

<https://portal.trt3.jus.br/internet/tec-informacao/atendimento-ao-usuario/catalogo-de-servicos-e-ans>

<sup>1</sup> Novo critério aprovado pelo Comitê de Gestão de TIC (CGTIC) em 31/05/2019.

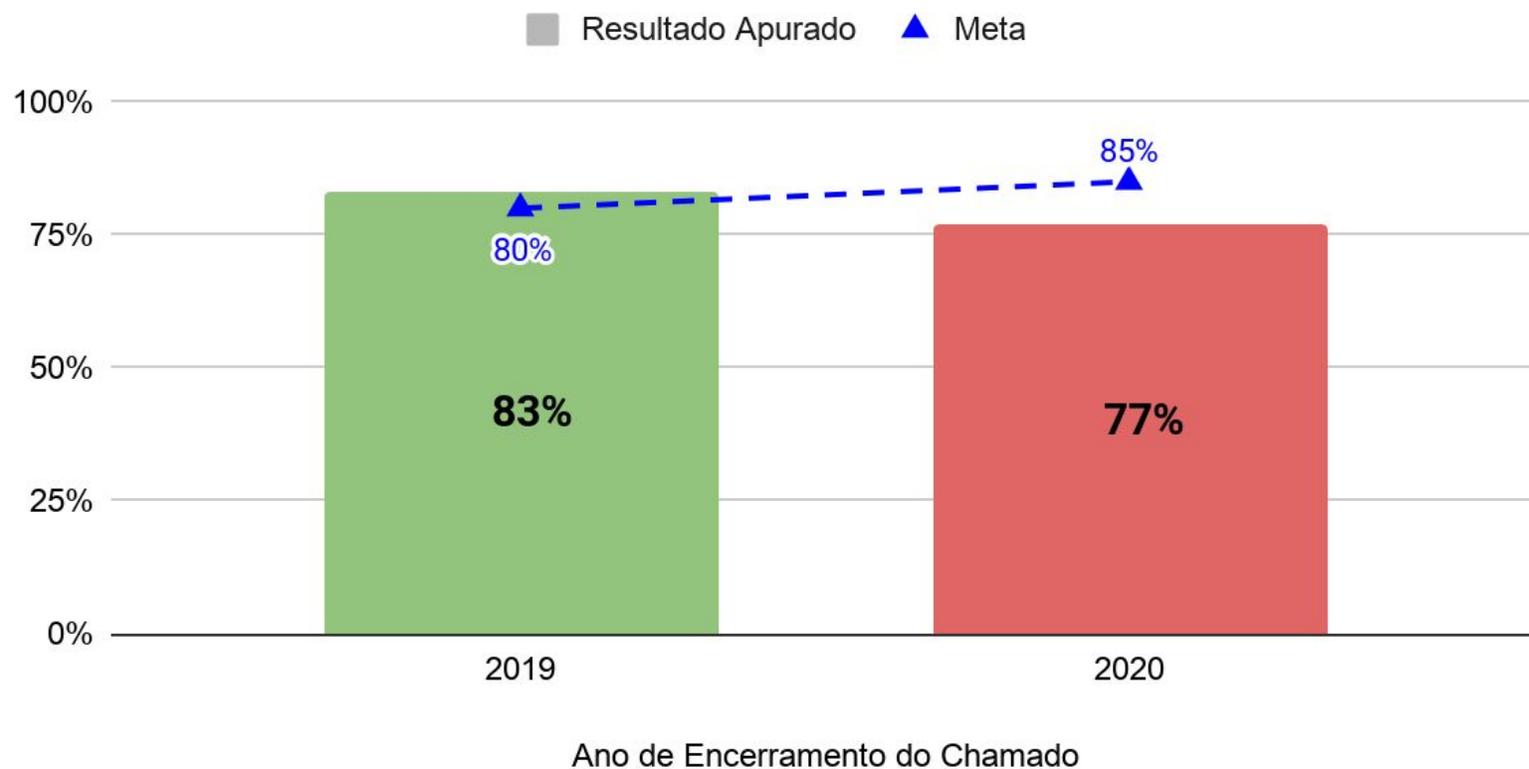
## ACOMPANHAMENTO DA META

Percentual de chamados resolvidos dentro do tempo estabelecido no ANS						
<b>Tipo de Indicador</b>	Tático					
<b>O que mede</b>	Percentual de chamados resolvidos conforme ANS estabelecido.					
<b>Quem mede</b>	Gestor do Processo					
<b>Quando medir</b>	Mensalmente					
<b>Onde medir</b>	Ferramenta de Gestão de Serviços					
<b>Por que medir</b>	Identificar se as necessidades do negócio estão sendo atendidas conforme o acordo estabelecido.					
<b>Como medir</b>	Identificar, no período de análise, o percentual global de chamados que foi resolvido conforme prazo estabelecido no ANS.					
<b>Resultados</b>	Percentual de chamados resolvidos dentro do tempo estabelecido no ANS					
	<b>Ano</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
	<b>Meta</b>	80%	85%	85%	-	-
	<b>Resultado</b>	83,2%	77%	-	-	-

# RESULTADO DO ANS

## Percentual de chamados encerrados dentro do prazo do ANS

(n: 2019 = 23.922 chamados; 2020 = 23.574 chamados)



# ANS POR FILA DE ATENDIMENTO - 2020

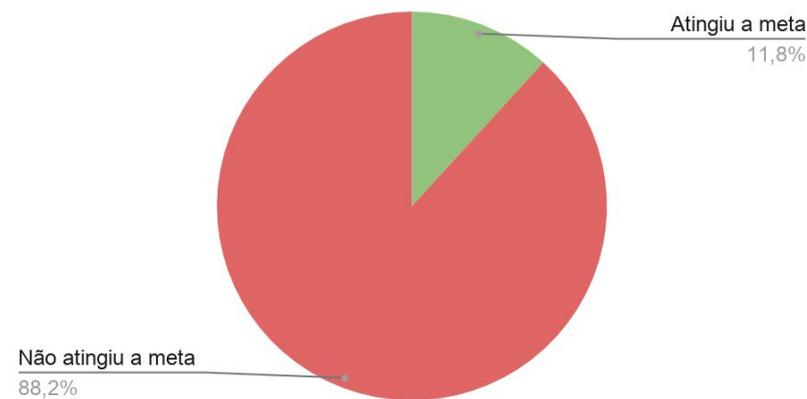
Fila	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Fila Infra & Apoio	7.946	77,75%
Fila Equipamentos	4.468	76,50%
Fila Sustentação PJe	3.705	67,83%
Fila Software de Prateleira	2.852	85,24%
Fila 1º Grau	1.166	81,99%
Fila Sistemas Externos	721	76,98%
Fila Tratamento da Informação	503	79,52%
Fila SIGEP	494	80,97%
Fila 2º Grau	483	84,89%
Fila Ativos Organizacionais	388	80,93%
Fila Portais	356	88,48%
Fila Desenvolvimento de Pessoas	228	68,86%
Fila Saúde	73	46,58%
Fila Servidores	56	53,57%
Fila Pagamento de Pessoal	54	70,37%
Fila Gestão Orçamentária	45	77,78%
Fila Magistrados	36	66,67%
<b>Total</b>	<b>23.574</b>	<b>77,24%</b>

# ANS POR FILA DE ATENDIMENTO - 2020

Fila	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Fila Infra & Apoio	7.946	77,75%
Fila Equipamentos	4.468	76,50%
Fila Sustentação PJe	3.705	67,83%
Fila Software de Prateleira	2.852	85,24%
Fila 1º Grau	1.166	81,99%
Fila Sistemas Externos	721	76,98%
Fila Tratamento da Informação	503	79,52%
Fila SIGEP	494	80,97%
Fila 2º Grau	483	84,89%
Fila Ativos Organizacionais	388	80,93%
Fila Portais	356	88,48%
Fila Desenvolvimento de Pessoas	228	68,86%
Fila Saúde	73	46,58%
Fila Servidores	56	53,57%
Fila Pagamento de Pessoal	54	70,37%
Fila Gestão Orçamentária	45	77,78%
Fila Magistrados	36	66,67%
<b>Total</b>	<b>23.574</b>	<b>77,24%</b>

## Cumprimento da Meta por Fila de Atendimento

Percentual de filas de atendimento que atingiram a meta em 2020



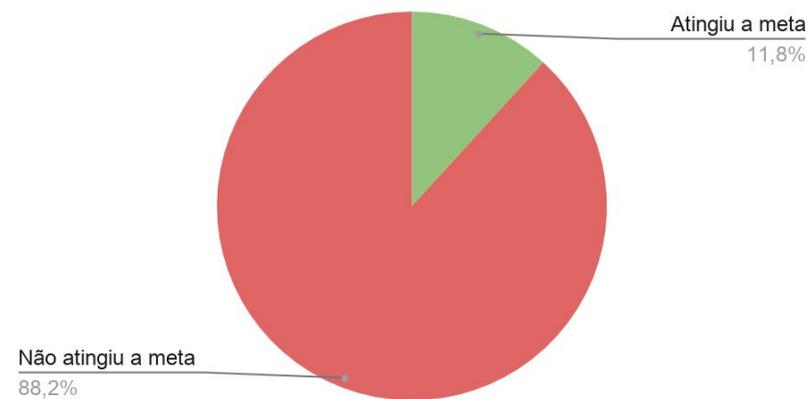
Apenas **11,8% das filas** (2 de 15) alcançaram a meta de 85% em 2020. Essas filas representam **14%** (3.208 de 23.574) dos chamados.

# ANS POR FILA DE ATENDIMENTO - 2020

Fila	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Fila Infra & Apoio	7.946	77,75%
Fila Equipamentos	4.468	76,50%
Fila Sustentação PJe	3.705	67,83%
Fila Software de Prateleira	2.852	85,24%
Fila 1º Grau	1.166	81,99%
Fila Sistemas Externos	721	76,98%
Fila Tratamento da Informação	503	79,52%
Fila SIGEP	494	80,97%
Fila 2º Grau	483	84,89%
Fila Ativos Organizacionais	388	80,93%
Fila Portais	356	88,48%
Fila Desenvolvimento de Pessoas	228	68,86%
Fila Saúde	73	46,58%
Fila Servidores	56	53,57%
Fila Pagamento de Pessoal	54	70,37%
Fila Gestão Orçamentária	45	77,78%
Fila Magistrados	36	66,67%
<b>Total</b>	<b>23.574</b>	<b>77,24%</b>

## Cumprimento da Meta por Fila de Atendimento

Percentual de filas de atendimento que atingiram a meta em 2020



Caso a meta fosse mantida em 80% (igual ao ano anterior), 40% das filas (6 de 15) alcançariam a meta. Essas 6 filas representam 24% dos chamados encerrados em 2020.

# ANS POR FILA DE ATENDIMENTO - 2020

Fila	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Fila Infra & Apoio	7.946	77,75%
Fila Equipamentos	4.468	76,50%
Fila Sustentação PJe	3.705	67,83%
Fila Software de Prateleira	2.852	85,24%
Fila 1º Grau	1.166	81,99%
Fila Sistemas Externos	721	76,98%
Fila Tratamento da Informação	503	79,52%
Fila SIGEP	494	80,97%
Fila 2º Grau	483	84,89%
Fila Ativos Organizacionais	388	80,93%
Fila Portais	356	88,48%
Fila Desenvolvimento de Pessoas	228	68,86%
Fila Saúde	73	46,58%
Fila Servidores	56	53,57%
Fila Pagamento de Pessoal	54	70,37%
Fila Gestão Orçamentária	45	77,78%
Fila Magistrados	36	66,67%
<b>Total</b>	<b>23.574</b>	<b>77,24%</b>



**81%** dos chamados encerrados em 2020 estão classificados em apenas **4 filas** de atendimento.

# ANS POR SERVIÇO – TOP 30 de 2020

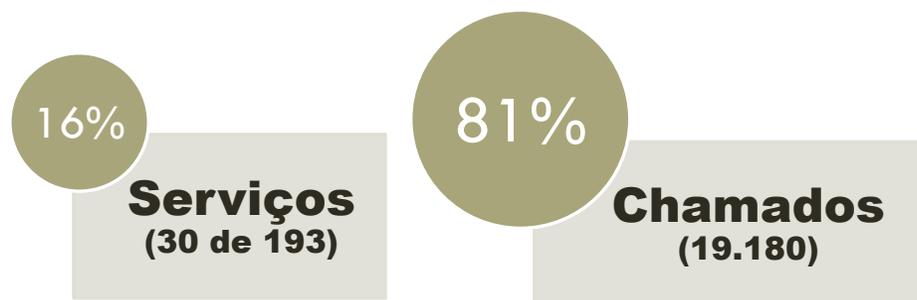
30 SERVIÇOS COM MAIS CHAMADOS ENCERRADOS EM 2020 (19.180 chamados)

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1º Grau	2.590	63,44%
Microcomputador	2.105	79,48%
Permissão de Acesso a Sistemas	1.990	88,09%
Certificado Digital	1.214	87,40%
Notebook	820	74,76%
(OBSOLETO) e-Mail (Click)	765	64,71%
PJE 2º Grau	757	77,81%
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	693	70,85%
Orientação de Infraestrutura para Teletrabalhador	656	79,88%
Impressora	625	79,96%
SIAP1	624	80,61%
e-Mail	619	84,55%
Pasta de Rede	600	75,17%
Conta de Acesso	571	63,75%
Gabinete Virtual	552	75,18%

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
SIGEP	494	80,97%
AUD	348	83,91%
Gestão Patrimonial de Microinformática	344	68,02%
Firefox	329	83,89%
Shodo	311	94,86%
Reclamação	258	89,53%
Rede Local	251	78,88%
AUD PJE	246	83,74%
Scanner	228	84,21%
SJVPI	223	94,17%
Troca De Senha	217	75,58%
Monitor de Vídeo	215	82,33%
Malote Digital	181	68,51%
Outros Aplicativos não Catalogados	179	77,09%
Sessão, Audiência, Julgamento 2ª Instância	175	74,86%

# ANS POR SERVIÇO – TOP 30 de 2020

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1º Grau	2.590	63,44%
Microcomputador	2.105	75,48%
Permissão de Acesso a Sistemas	1.990	88,09%
Certificado Digital	1.214	87,40%
Notebook	820	74,76%
(OBSOLETO) e-Mail (Click)	765	64,71%
PJE 2º Grau	757	77,81%
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	693	70,85%
Orientação de Infraestrutura para Teletrabalhador	656	79,88%
Impressora	625	70,96%
SIAP1	624	80,61%
e-Mail	619	84,65%
Pasta de Rede	600	75,17%
Conta de Acesso	571	63,75%
Gabinete Virtual	552	75,18%
Scanner	228	84,21%
SJVPI	223	94,17%
Troca De Senha	217	75,58%
Monitor de Vídeo	215	81,83%
Malote Digital	181	68,51%
Outros Aplicativos não Catalogados	179	71,09%
Sessão, Audiência, Julgamento 2ª Instância	175	74,86%



**81% dos chamados** encerrados em 2020 são referentes a **16% dos serviços** do catálogo.

# ANS POR SERVIÇO – TOP 30 de 2020

Apenas **5 serviços** atingiram a meta de 85% em 2020

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1º Grau	2.590	63,44%
Microcomputador	2.105	79,48%
Permissão de Acesso a Sistemas	1.990	88,09%
Certificado Digital	1.214	87,40%
Notebook	820	74,76%
(OBSOLETO) e-Mail (Click)	765	64,71%
PJE 2º Grau	757	77,81%
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	693	70,85%
Orientação de Infraestrutura para Teletrabalhador	656	79,88%
Impressora	625	79,96%
SIAP1	624	80,61%
e-Mail	619	84,55%
Pasta de Rede	600	75,17%
Conta de Acesso	571	63,75%
Gabinete Virtual	552	75,18%

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
SIGEP	494	80,97%
AUD	348	83,91%
Gestão Patrimonial de Microinformática	344	68,02%
Firefox	329	83,89%
Shodo	311	94,86%
Reclamação	258	89,53%
Rede Local	251	78,88%
AUD PJE	246	83,74%
Scanner	228	84,21%
SJVPI	223	94,17%
Troca De Senha	217	75,58%
Monitor de Vídeo	215	82,33%
Malote Digital	181	68,51%
Outros Aplicativos não Catalogados	179	77,09%
Sessão, Audiência, Julgamento 2ª Instância	175	74,86%

# ANS POR SERVIÇO – TOP 30 de 2020

Se a meta fosse igual ao ano de 2019 (80%),  
13 serviços teriam alcançado a meta

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1º Grau	2.590	63,44%
Microcomputador	2.105	79,48%
Permissão de Acesso a Sistemas	1.990	88,09%
Certificado Digital	1.214	87,40%
Notebook	820	74,76%
(OBSOLETO) e-Mail (Click)	765	64,71%
PJE 2º Grau	757	77,81%
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	693	70,85%
Orientação de Infraestrutura para Teletrabalhador	656	79,88%
Impressora	625	79,96%
SIAP1	624	80,61%
e-Mail	619	84,55%
Pasta de Rede	600	75,17%
Conta de Acesso	571	63,75%
Gabinete Virtual	552	75,18%

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
SIGEP	494	80,97%
AUD	348	83,91%
Gestão Patrimonial de Microinformática	344	68,02%
Firefox	329	83,89%
Shodo	311	94,86%
Reclamação	258	89,53%
Rede Local	251	78,88%
AUD PJE	246	83,74%
Scanner	228	84,21%
SJVPI	223	94,17%
Troca De Senha	217	75,58%
Monitor de Vídeo	215	82,33%
Malote Digital	181	68,51%
Outros Aplicativos não Catalogados	179	77,09%
Sessão, Audiência, Julgamento 2ª Instância	175	74,86%

# ANS POR SERVIÇO – TOP 30 de 2019

Em 2019, apenas 8 serviços **NÃO** alcançaram a meta de 80%

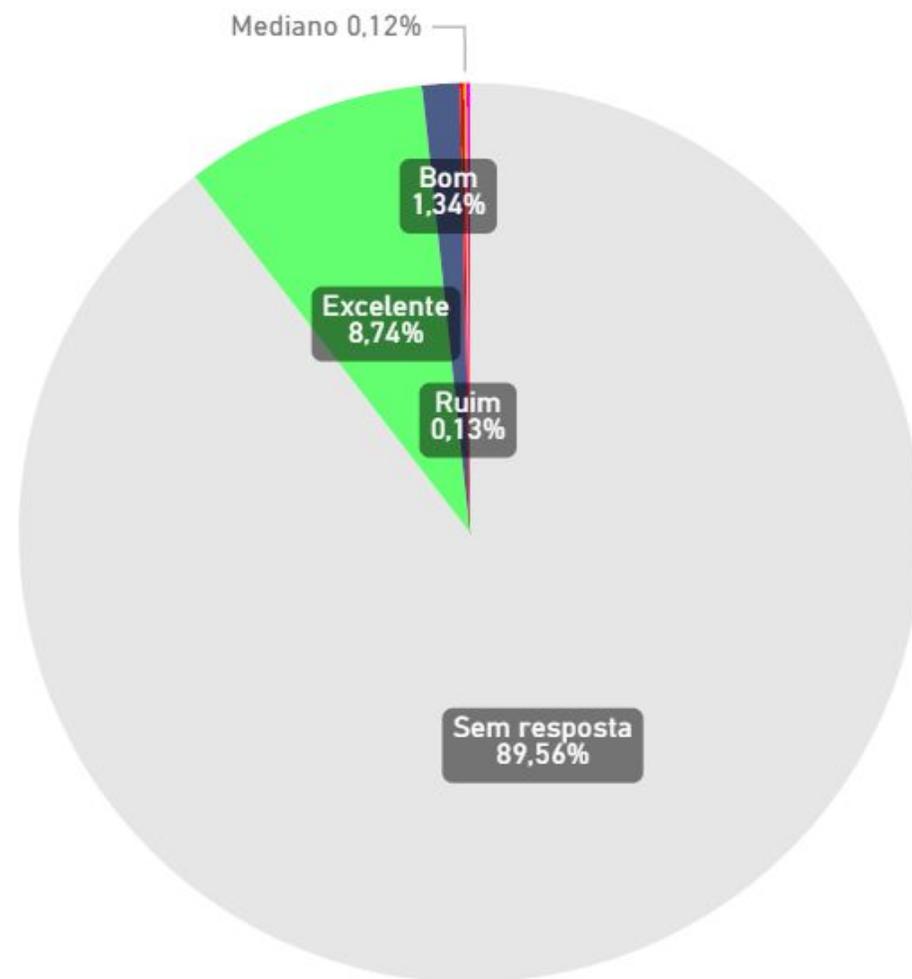
Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1º Grau	2.214	75,56%
Microcomputador	2.139	80,83%
Impressora	2.046	84,16%
SIAP1	1.560	96,60%
Permissão de Acesso a Sistemas	1.110	87,57%
Pasta de Rede	1.005	82,19%
Certificado Digital	855	94,39%
e-Mail	636	55,82%
PJE 2º Grau	618	83,66%
Firefox	589	93,21%
Outros Aplicativos não Catalogados	519	87,67%
Scanner	519	91,14%
Rede Local	503	81,51%
Notebook	471	72,40%
Monitor de Vídeo	462	89,39%

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	444	72,30%
Conta de Acesso	396	68,94%
SIGEP	390	86,41%
AUD PJE	360	93,61%
BrOffice / LibreOffice	341	85,92%
AUD	295	92,20%
Putty - Emulador de Terminal	284	85,56%
Gestão Patrimonial de Microinformática	271	60,89%
Shodo	234	95,73%
SJV	219	91,32%
SIAP2	183	88,52%
Carga PJE	182	78,02%
Gabinete Virtual	172	76,74%
Internet	161	82,61%
Malote Digital	157	86,62%
<b>Total</b>	<b>19.335</b>	<b>83,37%</b>

# ANS POR SERVIÇO – TOP 15 em 2019 e 2020

Ano	2019		2020		Total	
Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1º Grau	2.214	75,56%	2.590	63,44%	4.804	69,03%
Microcomputador	2.139	80,83%	2.105	76,48%	4.244	78,68%
Permissão de Acesso a Sistemas	1.111	87,58%	1.990	88,09%	3.101	87,91%
Impressora	2.046	84,16%	625	76,96%	2.671	82,48%
SIAP1	1.560	96,60%	624	80,61%	2.184	92,03%
Certificado Digital	855	94,39%	1.214	87,40%	2.069	90,29%
Pasta de Rede	1.006	82,21%	600	75,17%	1.606	79,58%
(OBSOLETO) e-Mail (Click)	636	55,82%	765	64,71%	1.401	60,67%
PJE 2º Grau	618	83,86%	757	77,81%	1.375	80,44%
Notebook	471	72,40%	820	74,76%	1.291	73,90%
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	444	72,30%	693	70,85%	1.137	71,42%
Conta de Acesso	456	72,15%	571	63,75%	1.027	67,48%
Firefox	589	93,21%	329	83,89%	918	89,87%
SIGEP	393	86,51%	494	80,97%	887	83,43%
Rede Local	504	81,55%	251	76,88%	755	80,66%
<b>Total</b>	<b>15.042</b>	<b>82,44%</b>	<b>14.428</b>	<b>75,74%</b>	<b>29.470</b>	<b>79,16%</b>

# Pesquisa de Satisfação 2020



**23.574 chamados encerrados em 2020**

# Pesquisa de Satisfação 2020

Quantidade de chamados classificados como “ruim” ou “abaixo da média” por serviço

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1° Grau	13	30,77%
Malote Digital	5	80,00%
Permissão de Acesso a Sistemas	5	80,00%
PJE 2° Grau	5	0,00%
(OBSOLETO) e-Mail (Click)	3	66,67%
AUD	3	100,00%
Orientação de Infraestrutura para Teletrabalhador	3	66,67%
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	2	50,00%
Gabinete Virtual	2	50,00%
AUD PJE	1	100,00%
Carga PJE	1	0,00%
CNIB - Central Nacional de Indisponibilidade de Bens	1	100,00%
e-Mail	1	0,00%
Gestão Patrimonial de Microinformática	1	100,00%
MS Office	1	0,00%
Notebook	1	100,00%
PJe-SD - Separador de Documentos PDF do PJe	1	100,00%
Portal Internet	1	100,00%
Putty - Emulador de Terminal	1	100,00%
SABB - Sistema Automatizado de Bloqueios Bancários	1	100,00%
Sessão, Audiência, Julgamento 2ª Instância	1	100,00%
SIAP1	1	100,00%
SIF - Sistema de Interoperabilidade Financeira	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>56,36%</b>

**FIM**

# ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS)

**ACOMPANHAMENTO  
JAN-ABR/2021**

VERSÃO 1.0

Seção de Governança e Serviços de TIC  
**Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicações**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**



# CRITÉRIOS DE APURAÇÃO

As informações do presente relatório foram geradas com o uso das ferramentas Microsoft PowerBI<sup>®</sup>, a partir de dados extraídos do sistema axios Assyst<sup>®</sup>, considerando os seguintes critérios:

- Chamados relativos ao catálogo de serviços de negócio registrados a partir de 01 de janeiro de 2019 e encerrados no período de **01 de janeiro de 2021 a 30 de abril de 2021**.
- Chamados que envolveram a equipe da TI (houve registro de ação por servidores lotados na TI).
- Chamados cuja classificação da “causa” no encerramento são diferentes de “abertura indevida”, “chamado duplicado” e “desistência”.<sup>1</sup>

Os tempos negociados para o ANS estão disponíveis em:

<https://portal.trt3.jus.br/internet/tec-informacao/atendimento-ao-usuario/catalogo-de-servicos-e-ans>

<sup>1</sup> Novo critério aprovado pelo Comitê de Gestão de TIC (CGTIC) em 31/05/2019.

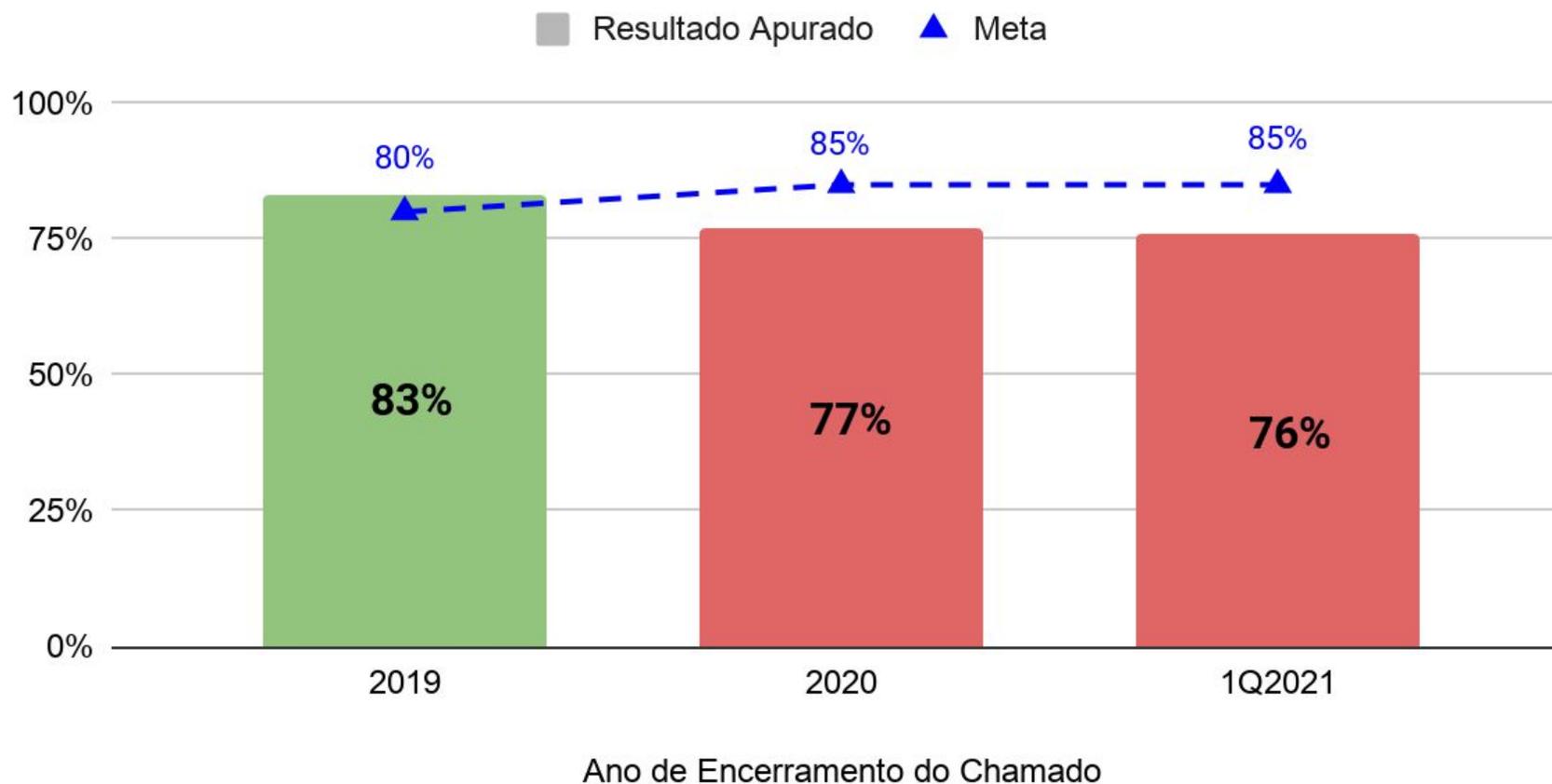
## ACOMPANHAMENTO DA META

Percentual de chamados resolvidos dentro do tempo estabelecido no ANS						
<b>Tipo de Indicador</b>	Tático					
<b>O que mede</b>	Percentual de chamados resolvidos conforme ANS estabelecido.					
<b>Quem mede</b>	Gestor do Processo					
<b>Quando medir</b>	Mensalmente					
<b>Onde medir</b>	Ferramenta de Gestão de Serviços					
<b>Por que medir</b>	Identificar se as necessidades do negócio estão sendo atendidas conforme o acordo estabelecido.					
<b>Como medir</b>	Identificar, no período de análise, o percentual global de chamados que foi resolvido conforme prazo estabelecido no ANS.					
<b>Resultados</b>	Percentual de chamados resolvidos dentro do tempo estabelecido no ANS					
	<b>Ano</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
	<b>Meta</b>	80%	85%	85%	-	-
	<b>Resultado</b>	83,2%	77%	-	-	-

# RESULTADO DO ANS

## Percentual de chamados encerrados dentro do prazo do ANS

(n: 2019 = 23.922 chamados; 2020 = 23.574 chamados; 1Q2021 = 7.448)



# RESULTADO DO ANS - 1Q2021



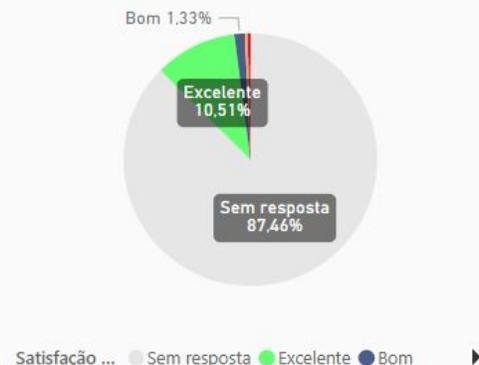
## Painel de Gerenciamento de Serviços de TIC

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicações  
Seção de Governança e Serviços de TIC

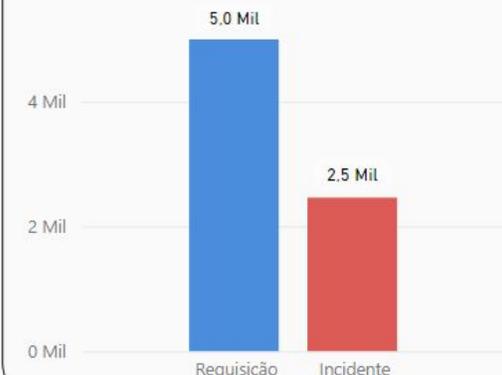
### Acompanhamento do ANS

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1º Grau	1.056	57,10%
Microcomputador	830	71,98%
Permissão de Acesso a Sistemas	650	91,54%
Certificado Digital	308	84,42%
PJE 2º Grau	253	91,30%
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	246	70,33%
Orientação de Infraestrutura para Teletrabalhador	231	78,62%
Zoom Webconferência	221	86,88%
Conta de Acesso	208	78,44%
Notebook	179	80,45%
e-Mail	172	82,56%
SIGEP	144	81,94%
SIAP1	139	82,01%
Gestão Patrimonial de Microinformática	135	59,26%
Impressora	120	89,17%
Pasta de Rede	119	73,63%
Shodo	111	91,89%
<b>Total</b>	<b>7.448</b>	<b>76,26%</b>

### Pesquisa de Satisfação



### Tipo de Chamado



### Horário de Abertura dos Chamados



#### Data de Abertura do Chamado

01/01/2019 02/05/2021

#### Data de Encerramento do Chamado

01/01/2021 30/04/2021

# ANS POR FILA DE ATENDIMENTO - 1Q2021

Fila	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Fila Infra & Apoio	2.476	80,37%
Fila Equipamentos	1.455	72,44%
Fila Sustentação PJe	1.397	64,50%
Fila Software de Prateleira	730	83,29%
Fila 1º Grau	316	77,53%
Fila Sistemas Externos	204	79,41%
Fila 2º Grau	164	87,80%
Fila SIGEP	144	81,94%
Fila Portais	135	91,11%
Fila Tratamento da Informação	111	69,37%
Fila Ativos Organizacionais	108	81,48%
Fila Desenvolvimento de Pessoas	89	79,78%
Fila Saúde	43	79,07%
Fila Gestão Orçamentária	29	96,55%
Fila Pagamento de Pessoal	19	89,47%
Fila Servidores	17	82,35%
Fila Magistrados	11	54,55%
<b>Total</b>	<b>7.448</b>	<b>76,26%</b>

# ANS POR FILA DE ATENDIMENTO - 1Q2021 x 2020

Fila	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Fila Infra & Apoio	2.476	80,37%
Fila Equipamentos	1.455	72,44%
Fila Sustentação PJe	1.397	64,50%
Fila Software de Prateleira	730	83,29%
Fila 1º Grau	316	77,53%
Fila Sistemas Externos	204	79,41%
Fila 2º Grau	164	87,80%
Fila SIGEP	144	81,94%
Fila Portais	135	91,11%
Fila Tratamento da Informação	111	69,37%
Fila Ativos Organizacionais	108	81,48%
Fila Desenvolvimento de Pessoas	89	79,78%
Fila Saúde	43	79,07%
Fila Gestão Orçamentária	29	96,55%
Fila Pagamento de Pessoal	19	89,47%
Fila Servidores	17	82,35%
Fila Magistrados	11	54,55%
<b>Total</b>	<b>7.448</b>	<b>76,26%</b>

Chamados encerrados no 1º Quadrimestre de 2021

Fila	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Fila Infra & Apoio	7.946	77,75%
Fila Equipamentos	4.468	76,50%
Fila Sustentação PJe	3.705	67,83%
Fila Software de Prateleira	2.852	85,24%
Fila 1º Grau	1.166	81,99%
Fila Sistemas Externos	721	76,98%
Fila Tratamento da Informação	503	79,52%
Fila SIGEP	493	80,93%
Fila 2º Grau	483	84,89%
Fila Ativos Organizacionais	388	80,93%
Fila Portais	356	88,48%
Fila Desenvolvimento de Pessoas	228	68,86%
Fila Saúde	73	46,58%
Fila Servidores	56	53,57%
Fila Pagamento de Pessoal	54	70,37%
Fila Gestão Orçamentária	45	77,78%
Fila Magistrados	36	66,67%
<b>Total</b>	<b>23.573</b>	<b>77,24%</b>

Chamados encerrados no ano de 2020

# ANS POR FILA DE ATENDIMENTO - 1Q2021

Fila	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Fila Infra & Apoio	2.476	80,37%
Fila Equipamentos	1.455	72,44%
Fila Sustentação PJe	1.397	64,50%
Fila Software de Prateleira	730	83,29%
Fila 1º Grau	316	77,53%
Fila Sistemas Externos	204	79,41%
Fila 2º Grau	164	87,80%
Fila SIGEP	144	81,94%
Fila Portais	135	91,11%
Fila Tratamento da Informação	111	69,37%
Fila Ativos Organizacionais	108	81,48%
Fila Desenvolvimento de Pessoas	89	79,78%
Fila Saúde	43	79,07%
Fila Gestão Orçamentária	29	96,55%
Fila Pagamento de Pessoal	19	89,47%
Fila Servidores	17	82,35%
Fila Magistrados	11	54,55%
<b>Total</b>	<b>7.448</b>	<b>76,26%</b>

23%

**Filas de atendimento**  
(4 de 17)

81%

**Chamados**  
(6.058)

**81%** dos chamados encerrados no 1Q2021 estão classificados em apenas **4 filas** de atendimento.

# ANS POR SERVIÇO – TOP 30 de 1Q2021

30 SERVIÇOS COM MAIS CHAMADOS ENCERRADOS NO 1Q2021  
(6.059 chamados; 81% do total)

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1º Grau	1.056	57,10%
Microcomputador	830	73,98%
Permissão de Acesso a Sistemas	650	91,54%
Certificado Digital	308	84,42%
PJE 2º Grau	253	91,30%
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	246	70,33%
Orientação de Infraestrutura para Teletrabalhador	231	76,62%
Zoom Webconferência	221	86,88%
Conta de Acesso	208	76,44%
Notebook	179	80,45%
e-Mail	172	82,56%
SIGEP	144	81,94%
SIAP1	139	82,01%
Gestão Patrimonial de Microinformática	135	59,26%
Impressora	120	69,17%

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Pasta de Rede	119	73,63%
Shodo	111	91,89%
Gabinete Virtual	108	78,70%
Firefox	93	73,12%
Rede Local	90	77,78%
Google Meet	81	83,55%
Reclamação	77	92,21%
Portal Intranet	72	90,28%
AUD	64	85,94%
AUD PJE	63	87,30%
Monitor de Vídeo	62	53,23%
SIAP2	62	95,16%
Estação Portátil de Videoconferência	56	82,14%
SAPE (Sistema de Apoio ao Programa de Estágio)	56	73,21%
Sessão, Audiência, Julgamento 2ª Instância	53	26,42%

# ANS POR SERVIÇO – TOP 30 de 1Q2021

Apenas **9 serviços** atingiram a meta de 85%

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1º Grau	1.056	57,10%
Microcomputador	830	73,98%
Permissão de Acesso a Sistemas	650	91,54%
Certificado Digital	308	84,42%
PJE 2º Grau	253	91,30%
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	246	70,33%
Orientação de Infraestrutura para Teletrabalhador	231	76,62%
Zoom Webconferência	221	86,88%
Conta de Acesso	208	76,44%
Notebook	179	80,45%
e-Mail	172	82,56%
SIGEP	144	81,94%
SIAP1	139	82,01%
Gestão Patrimonial de Microinformática	135	59,26%
Impressora	120	69,17%

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Pasta de Rede	119	73,63%
Shodo	111	91,89%
Gabinete Virtual	108	78,70%
Firefox	93	73,12%
Rede Local	90	77,78%
Google Meet	81	83,55%
Reclamação	77	92,21%
Portal Intranet	72	90,28%
AUD	64	85,94%
AUD PJE	63	87,30%
Monitor de Vídeo	62	53,23%
SIAP2	62	95,16%
Estação Portátil de Videoconferência	56	82,14%
SAPE (Sistema de Apoio ao Programa de Estágio)	56	71,21%
Sessão, Audiência, Julgamento 2ª Instância	53	26,42%

# ANS POR SERVIÇO - TOP 10 Incidentes no 1Q2021

10 SERVIÇOS COM MAIS CHAMADOS DO TIPO INCIDENTE ENCERRADOS NO 1Q2021

Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
PJE 1º Grau	748	50,00%
PJE 2º Grau	179	90,50%
Microcomputador	168	80,95%
Certificado Digital	165	84,85%
SIGEP	82	95,12%
e-Mail	55	78,18%
Notebook	53	86,79%
Zoom Webconferência	50	76,00%
Impressora	43	81,40%
Shodo	41	97,56%

(1.584 chamados; 64% dos incidentes)

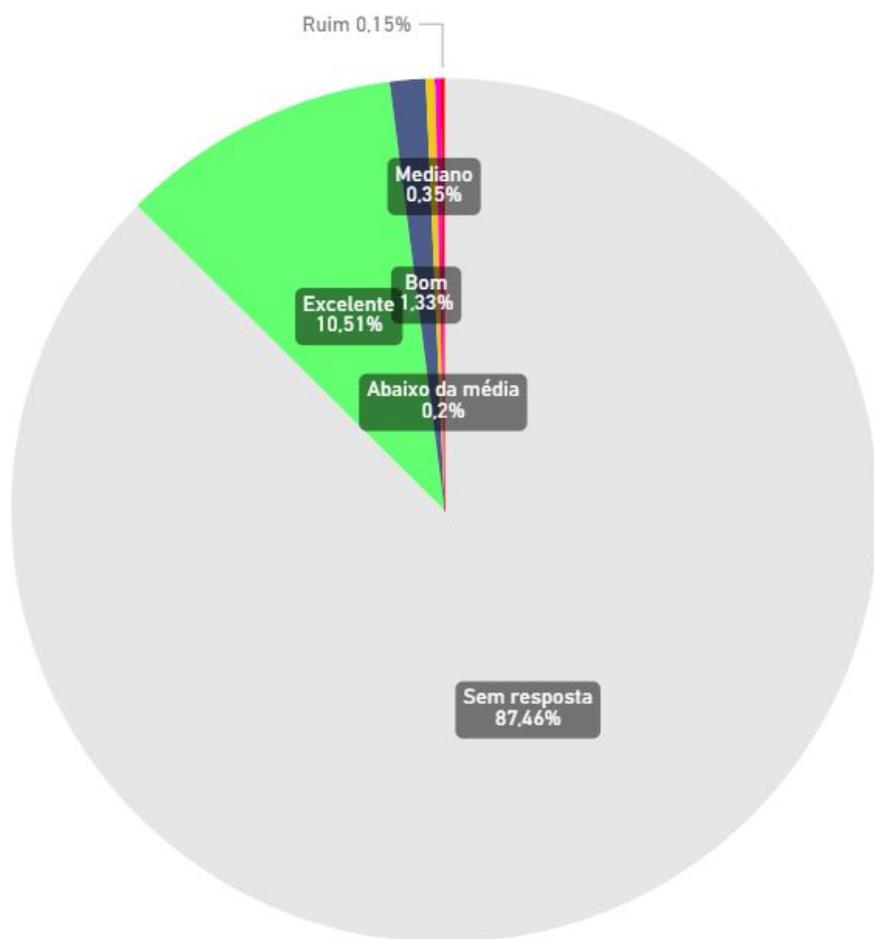
# ANS POR SERVIÇO - TOP 10 Requisições no 1Q2021

10 SERVIÇOS COM MAIS CHAMADOS DO TIPO REQUISIÇÃO ENCERRADOS NO 1Q2021

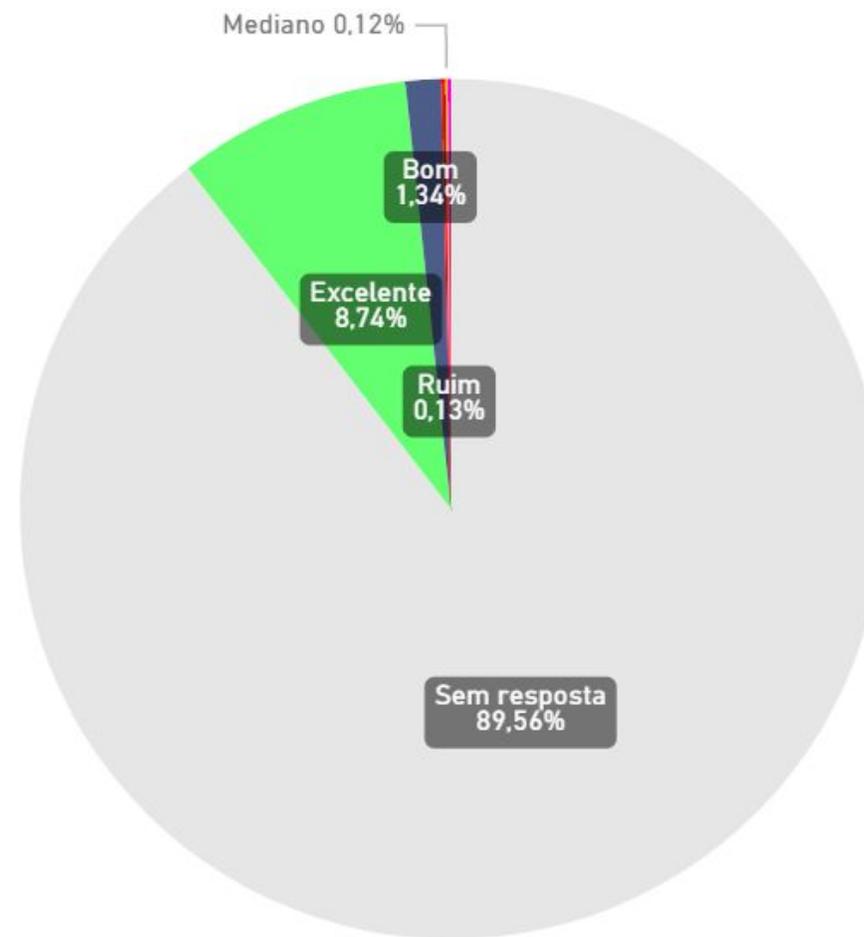
Serviço	Qtde. Chamados	% resolvido conforme ANS
Microcomputador	662	72,21%
Permissão de Acesso a Sistemas	649	91,68%
PJE 1º Grau	308	74,35%
Orientação de Infraestrutura para Teletrabalhador	230	76,96%
Central de Serviços de TI (Portal CSTI)	223	70,40%
Conta de Acesso	208	76,44%
Zoom Webconferência	171	90,06%
Certificado Digital	143	83,92%
Gestão Patrimonial de Microinformática	135	59,26%
Notebook	126	77,78%

(2.855 chamados; 57% das requisições)

# Pesquisa de Satisfação 1Q2021 x 2020



7.448 chamados encerrados no 1Q2021



23.574 chamados encerrados em 2020

**FIM**

**Plano de Trabalho ENTIC-JUD - Definição das Áreas Responsáveis (Reunião STIC - dia 05/05/2021)**

ID	Art.	Tema/ Grupo	Descrição das Ações	Área Responsável no Órgão (Coordenação)
1	Art. 10	Grupo 1: Colaboração e inovação	Fomentar a utilização do ConnectJUS	DTIC
2	Art. 11	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Melhorar os resultados do Índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (iGovTIC-JUD)	DTIC\Seção de Governança e Serviços de TIC
3	Art. 14	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Promover a divulgação dos resultados do iGovTIC-JUD	DTIC\Seção de Governança e Serviços de TIC
4	Art. 21	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC	DTIC
5	Art. 22	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Constituir e manter estruturas organizacionais privilegiando a departamentalização por função e possuindo níveis hierárquicos de decisão	DTIC
6	Art. 23	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter a estrutura organizacional, o quadro permanente de servidores, a gestão de ativos e os processos de gestão de trabalho da área de TIC do órgão adequados às melhores práticas para as atividades consideradas como estratégicas	DG/ASEO
7	Art. 23, PU	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter a coordenação dos macroprocessos de TIC e as funções gerenciais executadas preferencialmente por servidores do quadro permanente do órgão	DTIC
8	Art. 24, § 1	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter quadro de servidores de TIC compatível com a demanda.	DG/ASEO
9	Art. 25	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Promover a retenção de talentos de TIC	DGP
10	Art. 26	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Realização de análise de rotatividade de servidores de TIC	DGP
11	Art. 42	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Alinhar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)	DTIC\Seção de Estratégia e Gestão de Projetos de TIC
12	Art. 44, PU	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Promover o acompanhamento dos resultados das metas institucionais e nacionais estabelecidas.	DTIC\Seção de Estratégia e Gestão de Projetos de TIC

13	Art. 45	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Elaborar Plano de Trabalho	DTIC
14	Art. 45	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Enviar Plano de Trabalho ao CNJ	DTIC
15	Art. 47	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Encaminhar ao CNJ os planos que constituem os produtos de Gestão do Judiciário previstos na ENTIC-JUD, de forma periódica	DTIC
16	Art. 6	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Elaborar e manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)	DTIC\Seção de Estratégia e Gestão de Projetos de TIC
17	Art. 6, § 1º	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Elaborar propostas orçamentárias alinhadas ao PDTIC	DTIC\Seção de Estratégia e Gestão de Projetos de TIC
18	Art. 6, § 3º	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Promover a extinção do Plano Estratégico de TIC (PETIC)	DTIC\Seção de Estratégia e Gestão de Projetos de TIC
19	Art. 7	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Constituir Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação multidisciplinar	DTIC\Seção de Governança e Serviços de TIC
20	Art. 7	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter um Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação multidisciplinar	Presidência
21	Art. 8	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Constituir Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação	DTIC\Seção de Governança e Serviços de TIC
22	Art. 8	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter um Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação	DTIC
23	Art. 36	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Elaborar Plano de Gestão de Continuidade de Negócios ou de Serviços	Presidência\Seção de Segurança da Informação e Comunicação
24	Art. 37	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Elaborar Plano de Gestão de Riscos de TIC	Presidência\Seção de Segurança da Informação e Comunicação
25	Art. 38	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Fomentar adesão de práticas e processos de segurança da informação e proteção de dados	Presidência\Seção de Segurança da Informação e Comunicação
26	Art. 39	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Instituir Política de Segurança da Informação (PSI)	Presidência\Seção de Segurança da Informação e Comunicação
27	Art. 40	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Constituir Comitê Gestor de Segurança da Informação multidisciplinar	Presidência\Seção de Segurança da Informação e Comunicação
28	Art. 40	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Manter um Comitê Gestor de Segurança da Informação multidisciplinar	Presidência
29	Art. 41	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Constituir Comitê gestor institucional para tratar da Lei Geral de Proteção de dados (LGPD)	Presidência\Seção de Segurança da Informação e Comunicação
30	Art. 41	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Manter um Comitê gestor institucional para tratar da Lei Geral de Proteção de dados (LGPD)	Presidência
31	Art. 9	Grupo 4: Aquisições e contratações	Fomentar a aderência dos processos de aquisições de bens e contratação de serviços de TIC às determinações do CNJ	DTIC\Seção de Licitação e Contratos de TIC

32	Art. 9, § 2º	Grupo 4: Aquisições e contratações	Disponibilizar junto ao repositório nacional artefatos de contratações	DTIC\Seção de Licitação e Contratos de TIC
33	Art. 28	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Executar ou contratar serviços de desenvolvimento e de sustentação de sistemas de informação obedecendo os requisitos estabelecidos na ENTIC-JUD	SEIS
34	Art. 28, PU	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Fomentar a o uso de sistemas nacionais desenvolvidos colaborativamente	DTIC
35	Art. 29	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Adoção de padrão nacional definido pelo CNJ para a utilização das credenciais de login único e interface de interação dos sistemas	SEIS
36	Art. 30	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Atender as diretrizes estabelecidas na Resolução CNJ no 335/2020	SEIS
37	Art. 31	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Adoção de arquitetura e plataforma de serviços em nuvem	SEIT
38	Art. 32	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Inserção de cláusula que determine o depósito da documentação nos instrumentos contratuais de desenvolvimento de sistemas	DTIC\Seção de Licitação e Contratos de TIC
39	Art. 32	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Classificar os sistemas estratégicos	Presidência\Seção de Segurança da Informação e Comunicação
40	Art. 33	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Desenvolver novos sistemas atendendo os requisitos do Art. 33	SEIS
41.1	Art. 34	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter itens de infraestrutura tecnológica que atendam as especificações, temporalidade de uso e obsolescência a serem regulados em instrumentos aplicáveis e específicos.	SESA
41.2	Art. 34	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter itens de infraestrutura tecnológica que atendam as especificações, temporalidade de uso e obsolescência a serem regulados em instrumentos aplicáveis e específicos.	SEIT
42.1	Art. 34, § 1	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter parque tecnológico compatível com a demanda	SESA
42.2	Art. 34, § 1	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter parque tecnológico compatível com a demanda	SEIT

43	Art. 34, § 2	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter a gestão dos ativos de infraestrutura tecnológica	SEIT
44	Art. 34, § 3	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter documentos digitais conforme diretrizes definidas	SEDOC
45	Art. 35	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Utilizar preferencialmente serviços em nuvem	DTIC
46	Art. 17, § 2	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Promover a divulgação ampla das pesquisas de satisfação e experiência do usuário	SECOM
47	Art. 18	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Padronizar os meios de avaliação ou pesquisas de satisfação.	SEGE
48	Art. 18, § 1	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Aperfeiçoar os atendimentos	SESA
49	Art. 18, § 2	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Melhorar os serviços prestados ao cidadão	SEGE
50	Art. 19	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Adotar modelos de governança e práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	DTIC\Seção de Governança e Serviços de TIC
51	Art. 20	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Promover mecanismos para o atendimento personalizado aos usuários	SESA
52	Art. 27	Grupo 7: Desenvolvimento das competências dos colaboradores	Elaborar, implantar e promover a divulgação do Plano Anual de Capacitações de TIC	DTIC\Seção de Estratégia e Gestão de Projetos de TIC
53	Art. 27, § 1	Grupo 7: Desenvolvimento das competências dos colaboradores	Desenvolvimento as lacunas de competências identificadas nos servidores de TIC	DTIC\Seção de Estratégia e Gestão de Projetos de TIC
54	Art. 27, § 2	Grupo 7: Desenvolvimento das competências dos colaboradores	Publicar e manter o Plano Anual de Capacitações de TIC	DTIC\Seção de Estratégia e Gestão de Projetos de TIC

55	Art. 15	Grupo 8: Iniciativas de transformação digital	Instituir o Plano de Transformação Digital	SEGE
56	Art. 15	Grupo 8: Iniciativas de transformação digital	Executar o Plano de Transformação Digital	SEGE
57	Art. 17	Grupo 8: Iniciativas de transformação digital	Disponibilizar canais e serviços digitais simples e intuitivos	DTIC
58	Art. 17, § 1	Grupo 8: Iniciativas de transformação digital	Disponibilizar serviços digitais	DTIC